



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07059.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 01 de abril de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### **PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

### **VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: El 21 de enero de 2021, ##### ofreció una oferta de 12 meses por 55 € al mes por cambiar de compañía de ##### a #####. La oferta consistía en un pack de fijo + internet + TV + tres líneas de móviles y el abono de la penalización por permanencia de #####. Tras reiteradas llamadas, el abono sigue sin producirse. En el mes de mayo, ##### manda una factura de 110€ y tras conversación telefónica comunican que este importe es la cuota. Después de más reclamaciones por teléfono y e-mail sin respuesta, decide cambiar de compañía.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita:

1º Devolución de la penalización de ##### a ##### de 57,52 €.

2º Devolución de 55,07 € de la factura de ##### del mes de mayo.

3º Devolución de 38,38 € de la factura de ##### del mes de junio.

4º Devolución de 150 € por penalización de instalación de fibra.

5º Devolución de 67,47 € por penalización de permanencia.

Total: 368,45 €".

En escrito de 20 de septiembre de 2021, refiere: "Deseo que continúe la tramitación dado que en ningún momento resuelven mi **reclamación**".

En escrito del 28 de febrero de 2022, solicita la devolución de 57,54 €, 55,07 €, 150 € y 38,38 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en su escrito de 8 de septiembre de 2021: "en referencia al documento que anexa"

## Comunidad de Madrid

Relacionado con la oferta comercial contratada, en este mismo se indica que no tiene validez contractual. Las condiciones aplicadas se enviaron a través de certificado digital, firmando por SMS y corresponden a la tarifa ##### 3.0 con un descuento de 3 meses por 55 € impuestos incluidos, no incluyéndose el abono de permanencia con otros operadores. En dichas condiciones se incluye el cargo por instalación de fibra emitido en la factura del 1 de julio de 2021 y no procede su abono. Recordar a ##### que se tramitó un abono de 67,48 € derivado del cargo "Penalización Descuento de Permanencia" que fue ingresado en su cuenta bancaria el 13 de julio de 2021.

En escrito del 1 de marzo de 2022 se ratifica lo anterior y añade: "no tenemos constancia en nuestra base de datos de oferta alguna no siendo válida la que nos aporta ya que no pertenece a una cuenta oficial de ##### y/o no está sellada por el establecimiento".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda:

DESESTIMAR las pretensiones del reclamante, ya que la documentación que consta en expediente, la que se aporta por el reclamante no es un contrato ni está firmado sino que es una oferta que refiere no tener validez contractual, y la documentación aportada por la reclamada está firmada digitalmente por el reclamante aún teniendo condiciones diferentes.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.