



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07225.1.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de julio de 2020, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

, propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 1 de septiembre de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 13 de enero de 2020 resolución de inicio por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida desde el 3 de mayo de 2019, pues incumple la oferta contratada de 64,99€/mes y la falta de servicio en la línea ##### padecido en París. Solicitando que, por todas las incidencias padecidas, la operadora le reintegre un total de 244,90€.

La parte reclamada ha manifestado que la promoción ofertada en mayo de 2019 de 64,99€ no pudo aplicarse por motivos técnicos, si bien desde septiembre de 2019 se modificó la cuota.

Comunidad de Madrid

28€/mes durante 12 meses, cantidad inferior a la ofertada. Y que no consta incidencia alguna, ni solicitud de baja o portabilidad de la línea en agosto de 2019.

Celebrándose la audiencia oral el 15 de julio de 2020, tras la anulación de las dos audiencias anteriores debido al aviso de bomba con desalojo del edificio y al Estado de Alarma decretado, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar la pretensión de la parte reclamante**, ya que, tras revisar la oferta contratada el 03/05/19, la facturación emitida y los pagos realizados vía domiciliación bancaria, se concluye que la reclamada ha cometido un error en los cobros realizados, tanto en factura como en los cargos bancarios. Por lo tanto, la reclamada debe reintegrar al reclamante la cantidad de 244,90€ (impuestos incluidos), correspondiente a la suma de las cantidades cobradas de más en la facturación emitida de mayo a julio de 2019, así como al gasto padecido por la compra de una tarjeta prepago en París, debido a que la línea ##### no tuvo servicio del 14 al 20 de mayo en dicho lugar.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El abono de la cantidad de 244,90€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

Dicho LAUDO ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día siguiente al de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, con notificación a la otra parte, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la Acción de Anulación dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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