



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07309.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 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 UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL 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: Se recibe oferta en el mes de febrero del 2021 de mejora por cliente fidelidad que disminuye el importe de la factura de 160 € a 82,50 €. Se contrata dicha mejora y empieza a pagar los dos contratos por los mismos servicios y en la misma dirección. Se pone **reclamación** en la tienda y un mes después reconocen por escrito su error pero no solucionan el problema. Se da de baja todo lo contratado.

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 todos los importes cobrados desde febrero hasta junio por tener dos contratos.
- 2º Cancelación de los importes que le reclaman de penalización por dar de baja todos los servicios ya que los comerciales reconocen su error.
- 3º No incluirle en fichero de morosos.

El escrito de fecha 09/10/2021 refiere no considerar resuelta la controversia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en su escrito del 17 de agosto de 2021: "En referencia a los servicios contratados en octubre de 2020 y en febrero de 2021, hemos tenido en cuenta la segunda oferta que le hemos ofrecido en febrero, consistiendo en fijo, fibra, línea móvil y la cuota financiada de 4 € al mes durante 24 mensualidades de un nuevo terminal asociado a la línea ##### En atención a esto, hemos recalculado las facturas y se han realizado dos abonos: uno el 28 de julio de 2021 de 45€ y otro el 13 de agosto de 2021 de 911,09€, en total 956,09 €. ##### presenta un importe pendiente de pago de 290,88 €, cuya reconversión expresa solicitamos.

Comunidad de Madrid

En su escrito de fecha 9 de marzo de 2022, se ratifica en lo anterior.

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, podemos constatar, como reconoce también el reclamado, el cobro por duplicado de los servicios a la reclamante. Por ello, este Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y proceder a:

1º El reclamado debe abonar a la reclamante el importe de 891,09 € descontando de lo adeudado por la mercantil (956,09€), el importe de los terminales que ascienden a 64,50€.

De ahí el resultante pendiente de abono de la mercantil a la reclamante.

2º Excluir de cualquier fichero de solvencia a la reclamante en el que pudiera estar incluido.

3º Estimar parcialmente la reconvención de la mercantil con el abono por parte de la reclamante de los terminales.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

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.