



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07504.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / ##### #####

En Madrid, a 05 de julio de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: que le hicieron una oferta sin indicarle que era por un año y tras este periodo las facturas casi se duplicaron. Reclama y le hacen una segunda oferta con IVA incluido, pero en las facturas recibidas no coincide el importe y le informan que la oferta no incluía el IVA. Cambió de compañía y decide no pagar la parte de penalizaciones pues la oferta no coincide con las facturas. Solicita que le envíen las dos facturas por separado, la de consumo y la de penalización, para abonar la factura de consumo y las grabaciones. Al no poder acceder a las facturas no puede presentarlas.

La parte reclamada alega que con fecha 27/03/2020, la cliente modificó las condiciones iniciales contratadas, concretamente acepta una oferta con las siguientes características: Línea ##### Internet Fibra 100 + línea con cuota promocionada de 35,16 euros (impuestos incluidos) hasta el 12º mes y después 43,95 euros (impuestos incluidos) y Tarifa plana desde fijo de llamadas nacionales y a móviles con cuota mensual de 5,00 euros (impuestos incluidos), a cambio de mantener activo el servicio durante 12 meses. Línea ##### Tarifa Pack Sin Límite 8GB con precio promocionado de 19,96 euros (impuestos incluidos) hasta el 12º mes y después 24,95 euros (impuestos incluidos), a cambio de mantener activo el servicio durante 12 meses. Línea ##### Tarifa Pack Sin Límite 25GB con precio promocionado: 23,96 euros (impuestos incluidos) hasta el 12º mes y después 29,95 euros (impuestos incluidos), a cambio de mantener activo el servicio durante 12 meses. Línea ##### Tarifa Pack Sin Límite 25GB con precio promocionado: 23,96 euros (impuestos incluidos) hasta el 12º mes y después 29,95 euros (impuestos incluidos), a cambio de mantener activo el servicio durante 12 meses. Que los descuentos aplicados en la oferta realizada el 27/03/2020, llevaban asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses o, en su defecto, el pago de la cantidad detallada en el comprobante de venta remitido a la cliente. #####, disfrutó del descuento/comprometido por ##### en sus facturas, desde 27/03/2020, hasta la fecha de baja del servicio de las líneas ##### y ##### tramitada los días 05/06/2020, 08/06/2020 y 10/06/2020, momento en el que la cliente no había finalizado su compromiso de permanencia. Respecto a la solicitud de envío de dos facturas, una con el consumo y otra con los cargos emitidos en concepto de baja anticipada, no.

Comunidad de Madrid

Es técnicamente posible. Por último, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 519,60 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 20/06/2020 y 20/07/2020.

La parte reclamada añade que los descuentos aplicados en la oferta realizada el 27/03/2020, llevaban asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses o, en su defecto, el pago de la cantidad detallada en el comprobante de venta remitido a la titular. Que la abonada disfrutó de un beneficio en forma de descuento sobre la cuota del servicio prestado por #####, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que disponía en este sentido. No obstante y en calidad de servicio, el 26/02/2021, ##### ha realizado ajustes en la facturación emitida: Ajuste de 414,29 euros (exentos de impuestos), en relación a los cargos por incumplimiento de permanencia de las líneas ##### ##### y ##### en la factura de fecha 20/06/2020, que constaba pendiente de pago por dicho importe. Ajuste de 0,31 euros (impuestos incluidos), en relación al consumo realizado desde la línea ##### en la factura de fecha 20/06/2020, que constaba pendiente de pago. Que, tras los ajustes realizados el 26/02/2021, la ##### se encuentra al corriente de pago en #####.

La parte reclamante manifiesta en escrito de fecha que este tema ya está resuelto.

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.

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

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por las partes toda vez que la parte reclamante manifiesta, en escrito de fecha 16 de junio de 2021, estar resuelta la **reclamación**, por cuanto #####, en calidad de servicio, el 26/02/2021, manifiesta haber realizado ajustes en la facturación emitida de 414,29 euros (exentos de impuestos), en relación a los cargos por incumplimiento de permanencia de las líneas ##### ##### y ##### en la factura de fecha 20/06/2020, que constaba pendiente de pago por dicho importe, y un ajuste de 0,31 euros (impuestos incluidos), en relación al consumo realizado desde la línea ##### en la factura de fecha 20/06/2020, que constaba pendiente de pago. Declarando la reclamada que, tras los ajustes realizados, la ##### se encuentra al corriente de pago en #####.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/



Comunidad de Madrid

En virtud de la Ley 3/2011, 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, cualquier parte que reciba una notificación del LAUDO arbitral podrá solicitar a los árbitros, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación y **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.

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