



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07638.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 20 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 el 31/05/2019, tras una llamada telefónica, se modifican las condiciones que la operadora ofrece, lo que no es lo que indica la compañía, y cobrando el equipo que fue entregado en sobre certificado, indicando que se lo había llevado el instalador y tardó en devolverlo. Solicita la grabación del día 31/05/2019 donde se indican las condiciones pactadas, la del 26/06/2019 donde informamos a la operadora que le están tarifando mal, sin aplicar la oferta, la devolución del dinero e indemnización correspondiente, así como la finalización del contrato.

La parte reclamada alega que el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas, concretamente acepta una promoción con fecha 31/05/2019. No ha quedado acreditada la oferta que indica el abonado, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. En cuanto a la petición de las grabaciones de fecha 31/05/2019 y 26/06/2019, les indicamos que actualmente no están disponibles técnicamente. Comunican que #####se encuentra al corriente de pago con #####.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Añade que les cambian la cuota sin información previa y que en vez de devolverles 44 euros, les devuelven 24 euros. La tarifa era de 71 euros y con la identificación de llamadas 74 euros. Están reclamando por teléfono desde septiembre. Además, les cobran por el router.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus alegaciones.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. Aunque la reclamada no aporta grabación por motivos técnicos, sí aporta una tarifa aproximada a la que dice el reclamante, que tampoco aporta dicha documentación. Se da por buena la tarifa de 84,85 euros/mes que alega la empresa reclamada. Una vez descontada la cuota del terminal anterior a la oferta, no incluido en la tarifa/oferta, por importe de 5,4995 euros, y teniendo en cuenta las facturas aportadas, **la reclamada debe devolver a la reclamante la cantidad de 84,38 euros, impuestos incluidos**, importe facturado de más en relación a la oferta acompañada por la propia reclamada, es decir, entre lo convenido y lo cobrado.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.