



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07642.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 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 ORGANIZACIÓN 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: El día 24/09/2020 contacta con ##### con una oferta que se llama "Vuelta al Cole" de 34,98 € al mes. Se realiza grabación y se dice que los 6 primeros meses iban a ser 34,98 € y del 7 al 12 otra cantidad y a partir del año otra, pero la oferta que le dieron eran 12 meses en 34,98 €. Después de un mes se amanece sin línea de teléfono fijo con la compañía ya que la habían cortado al tener que estar instalado ##### 4 pero el técnico no fue hasta el día 24/10/2020. Recibe un SMS diciendo que el 28/10/2020 se haría la portabilidad de las líneas móviles pero no fue así y se llamó en reiteradas ocasiones a ##### y se tuvo que ir a una tienda física y el personal de allí se dio cuenta de que los datos de la titularidad estaban mal puestos y hasta el día 05/11/2020 no se tuvo ni línea ni móvil ni fijo. Por toda esta incidencia se ofreció un móvil por 0 € y un descuento del 7º al 12º mes sería 27,98 €. Pero esto no se cumple y siguen sin móvil.

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 refiere: "Exigimos: móvil; el descuento aplicado del 7º al 12º mes; compensación del 23/10/2020 al 05/11/2020 por no tener línea fija; no pagar penalización por irnos y daños y perjuicios".

En escrito de 22/09/2021 se ratifica en lo anterior.

En escrito de 21/03/2022 se ratifica en lo anterior y pide: la diferencia entre las facturas del 7º y 8º mes, penalizaciones y el teléfono móvil que nos prometió y son 58,5, 370,75 y 365. Total 794,25.

Escrito de 4 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior.

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

Comunidad de Madrid

Manifestando en su escrito de fecha 8 de septiembre de 2021: "Con fecha 24 de septiembre de 2020, #####contrató un paquete ##### One Ilimitada Maxi con descuento de fidelización de 6 meses. La facturación emitida es correcta. No hemos localizado oferta comercial ni grabación de la conversación en la que se ofrecía un terminal gratis y una cuota mensual por 27,98€". En el escrito de 21 de marzo de 2022 se ratifica lo anterior.

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

ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante ya que de la documentación obrante en el expediente y de la grabación aportada por el reclamante, se puede constatar que se ofrece por la comercial un terminal coste "0" pero no se localiza la oferta del 7º y 12º mes a 27,98 €. Asimismo, no se acredita a la fecha de la vista arbitral documento que justifique el importe solicitado por el terminal.

Por ello, este Colegio Arbitral estima los siguientes conceptos:

1º el abono de 200€ teniendo en cuenta las características del terminal ofertado y el valor de mercado a fecha actual.

2º el importe de la penalización 162,87 €.

3º cargo por instalación de 123,97 €.

Por ello, la mercantil debe abonar al reclamante la cantidad de 486,84€.

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 11/2011, 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.