



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07724.6.2019.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 #####, 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 para la línea fija contrató el 22 de marzo de 2019 un descuento del 6% sobre la cuota mensual del paquete de internet durante 12 meses, a disfrutar de dicho descuento a partir del 15 de marzo de 2019. Que le han cobrado por identificación de llamadas cuando antes dicho servicio era gratuito, no habiendo sido informado de este extremo en la oferta comercial ofrecida. Puesto que si le hubieran informado de esto no habría aceptado, ya que el descuento es prácticamente igual a lo que le cobran por identificación de llamadas y ahora tiene un año de permanencia. Solicita que rehagan las facturas conforme a lo expuesto y le devuelvan el dinero indebidamente abonado.

La parte reclamada alega que el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas, concretamente acepta una oferta con fecha 22-03-2019 que consistía en: Descuento del 6% durante 12 meses, asociado a un compromiso de permanencia de 12 meses sobre la cuota del servicio ##### quedando la facturación final a 74,26 euros con IVA. Dentro del precio descrito previamente está incluido el servicio de identificador de llamadas asociado al servicio ##### pudiendo ser desactivado cuando el abonado lo desee. Que 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.

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 la oferta fue por teléfono, que solicita le sea devuelto el importe de 1,6528 por los doce meses en que termina la permanencia, no le informaron que le iban a cobrar si tenía este servicio, faltándole a la oferta un concepto que es importante. Cuando vio la primera factura llamó.

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

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que se le facturó el concepto de identificación de llamadas sin constar la aceptación, y apareciendo el término "GRATIS" por este concepto en las facturas anteriores a recibir la oferta. La empresa reclamada debe devolver a la reclamante la cantidad de **22,56 euros, impuestos incluidos**, perteneciente al concepto de identificación de llamadas por los 12 meses de duración del compromiso de permanencia.

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 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.