



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07772.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

En Madrid, a 17 de junio de 2021 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE, 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: que con fecha 21 de julio de 2020, la operadora de telefonía ##### contactó para ofertar sus promociones y realizar la portabilidad a su compañía. Días más tarde, su compañía hasta ese momento, #####, le hace una contraoferta. Contacta de nuevo con ##### para explicar la oferta de ##### y le vuelven a mejorar las condiciones, ofreciendo por los mismos servicios un precio de 25€/mes, IVA incluido, durante 24 meses. Tras estos 24 meses, el precio pasaría a ser de forma indefinida el acordado anteriormente (32,90€/mes). Acepta las nuevas condiciones y se realiza la grabación pertinente. Tras revisar los siguientes días la aplicación de #####, detecta que no se actualizan los datos al nuevo importe y contacta con ellos. Desde el Servicio de Atención al cliente le comunican que en su base de datos no figura la grabación ni de la oferta de 25€ ni de la de 32,90€, que solo figura la inicial. A día de hoy siguen sin aplicarse ninguna de la promoción en factura. Solicita la aplicación de la última oferta que se le ofreció, consistente en los servicios de telefonía fija, telefonía móvil (2 líneas), fibra y televisión (#####, Amazon prime) por 25€/mes, IVA incluido, durante 24 meses. Posteriormente y de forma indefinida el precio sería de 32,90€/mes, con los mismos servicios. Se solicita la aplicación de la tarifa indicada con carácter retroactivo al día de comienzo de prestación de los servicios, devolviendo y abonando los importes cobrados en exceso.

La parte reclamada alega que en referencia a la aplicación a ##### de una cuota mensual de 25€, impuestos indirectos incluidos, a fecha del presente escrito se ha tratado de ajustar la cuota de la ##### a la indicada, no siendo técnicamente posible, por lo que se ha procedido a aplicar a ##### los máximos descuentos posibles, quedando su cuota mensual en un importe de 50,48€, impuestos indirectos incluidos, hasta el 22 de febrero de 2021, siempre y cuando la ##### no realice modificaciones en los servicios contratados. En este mismo sentido, se han eliminado las permanencias asociadas a los servicios de #####. Se ha realizado un abono a la ##### por un importe de 105,89€, impuestos indirectos incluidos, el cual ajusta las cuotas facturadas a ##### desde la fecha de alta de sus servicios en ##### hasta la fecha del presente escrito, más una mensualidad por adelantado a la indicada de 25€, impuestos indirectos incluidos.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que, en relación a los hechos expuestos y la propuesta realizada por #####, mostramos la no conformidad con la propuesta realizada por dicha compañía, ya que el problema técnico esgrimido no es algo imputable al usuario y deberá adaptar sus sistemas para dar cumplimiento a un contrato vigente y que vincula a ambas partes. Es inaceptable que #####, como única opción, ofrezca la posibilidad de ofertar un precio que duplica el contrato firmado y vigente. En este caso, no concurre ninguna circunstancia que impida que el mismo sea eficaz, ya que cumple con los requisitos de validez que marca la legislación a este respecto: consentimiento de los contratantes, objeto determinado y causa del mismo. Solicita el cumplimiento del contrato en los términos pactados según escrito inicial.

La parte reclamada manifiesta que las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que el cliente tiene disponibles para su consulta en el área privada de Mi #####. Por este motivo y en cumplimiento de dicha oferta, el día 20 de noviembre del pasado año, realizaron un abono de importe 105,89€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha de emisión desde el 22 de agosto de 2020 al 22 de noviembre de 2020, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación, el cual fue reembolsado mediante ingreso en la misma cuenta bancaria en la que ##### tiene domiciliados sus pagos en nuestra Compañía con fecha de orden de pago el 27 de noviembre de 2020. A fecha 20 de noviembre de 2020, se procedió a eliminar los compromisos que mantenía activos en la Compañía.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 por cuanto se aprecia resuelta su **reclamación** con la devolución parcial de la empresa reclamada de la cantidad de 105,89 euros, por la diferencia de las tarifas contratadas con las facturas.

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.



Comunidad de Madrid

Del lado, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa 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 al interponerse 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.