



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07777.1.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de septiembre de 2020, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 23 de septiembre de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 11 de febrero de 2020 **Resolución de inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de la oferta recibida en agosto de 43€/mes por el Pack Irresistible Fibra 600 + línea fija con llamadas ilimitadas + dos líneas móviles, pues resulta que le facturan mucho más. Solicita la grabación de voz de la oferta suscrita, la revisión de las facturas emitidas y el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas.

La parte reclamada ha manifestado que la facturación emitida es correcta y acorde a los servicios ofertados, si bien al activar el propio cliente desde su mando el servicio ##### Pack Champions, este ha generado un mayor consumo y un mayor coste facturado.

Celebrándose la audiencia escrita el 11 de marzo de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto no

Comunidad de Madrid

Habiendo acreditado la oferta que reclama de 44,95€/mes y vista la contratación llevada a cabo el 09/08/19, remitida por email a la reclamante y confirmada por la misma vía SMS, no se detecta en la contratación vulneración alguna de los derechos del consumidor.

Por otro lado, revisada la facturación incorporada al expediente, emitida desde septiembre de 2019 hasta febrero de 2020, ambas incluidas, la misma es acorde a la contratación suscrita, respondiendo el mayor importe facturado en septiembre y octubre de 2019, a ciertos gastos fuera de tarifa como el alta de TV, los gastos de envío, el consumo fuera de tarifa y la Liga de Campeones, servicio este último.

que no consta expresamente en la oferta contratada, pues se suscribe directamente desde el mando.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día siguiente al de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, con notificación a la otra parte, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la Acción de Anulación dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.