



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07797.3 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de junio de 2021, 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 Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 28 de septiembre de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 17 de mayo de 2021 **Resolución de inicio** por el 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 la facturación emitida, que incumple la oferta contratada en marzo de 2020 de 57,99€/mes por los servicios contratados (fijo + fibra + TV + 2 líneas móviles). Solicita la regularización de las facturas emitidas y el reintegro de las cantidades cobradas de más hasta septiembre de 2020, estimadas en 390,46€.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que con fecha 07/03/20 el cliente contrató la oferta ##### One Ilimitada Super por 57,33€/mes y un año de permanencia, sin embargo, al contratar el 22/03/20 otra línea móvil ##### se cambiaron las condiciones contratadas, no aplicándose la oferta realizada. Ello no obstante, ha procedido a rectificar las

Comunidad de Madrid

Facturas emitidas desde el 15 de abril al 15 de septiembre de 2020 mediante el abono de 332,44€, IVA incluido. De dicha cantidad, 116,08€ han sido utilizados para anular la facturación emitida y 216,36€ han sido ingresados en la cuenta corriente del cliente, no procediendo mayor abono.

Celebrándose la audiencia escrita el 24 de junio de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante**. Si bien con la activación de una nueva línea móvil, las condiciones ofertadas han podido cambiar, vista la oferta inicial contratada el 07/03/20 y revisada la facturación emitida, se acepta el ofrecimiento realizado por la operadora consistente en el abono de 332,44€ (IVA incluido), correspondiente a las facturas emitidas desde el 15 de abril al 15 de septiembre de 2020, ya realizado, así como el nuevo abono de 238,85€ (IVA incluido), correspondiente a la facturación emitida desde el 15 de octubre de 2020 al 15 de marzo de 2021. De este modo, queda debidamente ajustada a la oferta contratada la facturación emitida.

Asimismo, con fecha 28 de abril de 2021, consta que la línea ##### ha migrado de contrato a prepago, y que la línea ##### ha sido dada de baja.

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. El abono de la cantidad de 238,85€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, 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 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 esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.



Comunidad de Madrid

Mi perro se ha comido el cable del cargador y ahora no puedo cargar el móvil. Tengo que ir a la tienda a comprar uno nuevo. La atención al cliente en la Comunidad de Madrid es muy buena.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, 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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.