



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07902.6.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####
65

En Madrid, a 16 de septiembre 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 AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 siendo cliente de ##### con el número ##### le ofertaron a su madre realizar la portabilidad con una serie de ventajas por ser él cliente. La oferta incluiría dos líneas móviles: ##### y ##### fijo e internet por un importe total de 60 euros al mes. Solo se hizo la línea ##### y a los cuatro días le hicieron una contraoferta a su madre que aceptó, pero ##### le informó que solo podía recuperar la línea ##### teniendo que permanecer en ##### sin la línea de su madre, y a su nombre. En la primera factura emitida comprueba que en la línea ##### tiene 7 GB y no los 25 GB que tenía, y que éstos se aplican a la línea ##### Además le cobran de más, unos cargos de 15 euros adicionales estando todo pagado.

La parte reclamada alega que en su oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo excluyen de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. El 22 de enero de 2019 se realizó el cambio de pack, uniéndose así las líneas ##### y ##### modificándose a la tarifa "Sinfin 30" que entró en vigor el 1 de marzo de 2019. Por lo tanto, estuvo poco más de un mes con una tarifa más ventajosa económicamente. En la línea ##### se le puso la tarifa acordada "Sinfin 8 GB". Desde julio de 2019 ha mantenido las mismas tarifas y descuentos. La línea ##### nunca ha llegado a estar activa en #####, ya que en el sistema automático de #####, en alguna parte del proceso, no ha permitido el alta de la línea en la modalidad elegida, no siendo posible conocer los motivos exactos del rechazo. Los incrementos en las facturas se deben a que, por motivos de impago, se han restringido las llamadas salientes o se suspende el servicio y posteriormente se restablece, 18,15 euros, y por no abonar la factura en la fecha de su vencimiento, un cargo de 6,05 euros (IVA incluido) por gastos de gestión, que son correctos.

Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

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 DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que en la **reclamación** no queda concretado el incumplimiento, no se precisa la diferencia entre lo facturado y lo ofertado, y este Colegio carece de los elementos de juicio necesarios para decidir.

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.

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.