



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08016.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono:

En Madrid, a 06 de mayo de 2022, 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: Se oferta un fijo y dos móviles por importe de 39,95 € al mes. Se contrata dicha oferta, pero a los pocos días el banco pasa factura de 97 € y lo habitual era 60 €. Informan que es porque se había solicitado un teléfono fijo y un móvil extra. El 6 de mayo se da de baja el teléfono extra y el fijo extra.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: 1º Explicación porque se actuó en este asunto siendo cliente fiel y pagador; 2º Romper relaciones con respecto a los teléfonos que tengo contratados con #####. En sus escritos de 21/09/2021, 02/03/2022 y 22/03/22 se ratifican en lo anterior y añade que el contrato no fue firmado por él.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras un estudio de la **reclamación**, respecto a la contratación realizada en febrero de 2021 y la oferta asociada, les informamos que #####solicitó la activación de las líneas 91-##### y ##### (nuevas numeraciones fija y móvil), con fecha 16/02/2021. Se anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado y se procede a su envío como adjunto al presente escrito para que conste que esta parte cumplió con las garantías que exige en este sentido la regulación vigente. El acuerdo comercial alcanzado consistía en: Pack ##### One Internet Fibra 100/100 + línea para las líneas 91-##### y ##### con cuota mensual de 34,97 € impuestos incluidos y compromiso de permanencia de 12 meses en el servicio fijo. Adicionalmente, el abonado previamente tenía contratados los servicios Pack Sin Límite 40 GB Fibra 100/100 + Línea asociado a las líneas ##### ##### y ##### Por ello, #####

## Comunidad de Madrid

Desestima la **reclamación**, ya que el cliente disfruta de la promoción contratada. Asimismo, existe un importe pendiente de pago de 352,44 € impuestos incluidos correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 27/04/2021, 27/05/2021 y 27/07/2021. Por ello, se procede a la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO y el pago de 352,44 € impuestos incluidos, que es deuda cierta, vencida y exigible.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

De la documentación aportada al expediente, se puede constatar la existencia de una confusión a la hora de contratar, ya que el reclamante entendió que la oferta se refería a las líneas ya existentes y no a unas nuevas con un coste añadido a las que ya contaba. Se puede comprobar también que no coincide la firma del contrato con la del DNI del reclamante. Por ello, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y no debe abonar el importe reclamado por la mercantil, que asciende a 352,44 €, ya que el reclamante refiere haberse marchado de la compañía. Por lo tanto, después de la notificación de este Laudo, el reclamante no debe abonar cantidad alguna al reclamado por las líneas contratadas y no tendrá pendiente pago alguno posterior por estos mismos conceptos. Asimismo, la mercantil debe excluir al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que pudiera estar inmerso.

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 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.