



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08235.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 05 de julio 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS , 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: que la persona que le atendió en nombre de ##### le ofertó la fibra de 100 MG y dos líneas móviles con llamadas ilimitadas por 29,90 euros/mes durante el periodo de 6 meses, y prorrogable por otros seis meses a partir del 25 de mayo de 2020. Incumpliendo la oferta desde enero de 2020 y cobrando cantidades indebidas, realizando múltiples reclamaciones, informándole que la oferta era hasta primavera, quedando todos los **plazos** interrumpidos hasta que se levantó el estado de alarma. Del 15 de enero de 2020 al 14 de febrero de 2020 han cobrado 95,74 euros, menos roaming por importe de 50,78 euros, la diferencia son 44,96 euros, frente a los 29,90 euros que tenían que haber cobrado, sale una diferencia de 15,06 euros. En el periodo del 15.02.2020 al 14.03.2020, 23,63 euros cobrados de más, del 15.03 al 14.04.2020, 23,63 euros, del 15.04.2020 al 14.05.2020, 23,63 euros, del 15.05.2020 al 14.06.2020 le falta la factura, del 15.06.2020 al 14.07.2020, 30,28 euros y del 15.07.2020 al 14.08. ##### , 33,6 euros, que le han cobrado indebidamente, total 149,83 euros, más lo que resulte de la factura que falta, incumpliendo la oferta antes de los tres meses de vigencia de la oferta del 25.11.2019, el 15.02.2020. Solicita que le devuelva todo el dinero que le ha cobrado de más, el importe que le facturó el 26/09/2020 por importe de 132 euros e indemnización de 500 euros por daños y perjuicios económicos y morales, además de proceder a efectuar inspecciones en el Centro comercial de Aluche de ##### aplicándose la máxima sanción por la forma de proceder de las empresas por no tener hojas de **reclamación**.

La parte reclamada alega que el acuerdo comercial alcanzado con el abonado en fecha 27/11/2019 consistía en la aplicación de la siguiente promoción: Para las líneas ##### y ##### una cuota conjunta de 60,09 euros con impuestos, con compromiso de permanencia de 12 meses. En este sentido y calidad de servicio, han anulado un importe de 251,28 euros con impuestos sobre las facturas desde el 20/12/2019 hasta el 20/09/2020, en relación a la diferencia de cuotas de la oferta reclamada de 29,95 euros con impuestos y las penalizaciones emitidas para las líneas ##### y ##### que el cliente recibirá como transferencia bancaria en su cuenta en un **plazo** aproximado de 30 días. Asimismo, ##### no entra a valorar la indemnización solicitada.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante alega que, pese a lo manifestado por la reclamada, sigue sin recibir ningún tipo de importe en la cuenta de cargo, en la que ##### cargaba las facturas. Que en principio está parcialmente de acuerdo con lo acordado por la empresa, siempre y cuando reciba en la cuenta los 251,01€. Que sigue reclamando la indemnización de 500 euros por los daños y perjuicios que esta empresa le ha infligido por su incumplimiento de contrato y publicidad al consumidor, y por su desprecio a sus reclamaciones desde enero de 2020.

La parte reclamante añade que, en correo del 21 de enero de 2021, ha recibido la transferencia de ##### por importe de 251,01€. No obstante, sigue manteniendo la petición de indemnización de 500€ por daños y perjuicios que la empresa ##### le ha producido, por el incumplimiento de contrato y el presunto engaño publicitario, y por las molestias que ha tenido que padecer desde enero de 2020 hasta el día en que ha recibido el importe de 251,01€.

La parte reclamada manifiesta que con fecha 20/11/2020, ##### realizó el ajuste de 251,28€ con impuestos, sobre las facturas desde 20/12/2019 hasta 20/09/2020, en relación a la diferencia de cuotas de la oferta inicial de 29,95€ con impuestos y las penalizaciones emitidas para las líneas ##### ##### y #####. Dicho importe fue abonado al cliente por transferencia en su cuenta. Que ##### no entra a valorar la indemnización solicitada.

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante toda vez que se da por satisfecha con la transferencia realizada por la empresa reclamada, por importe de 251,01 euros, correspondientes a la anulación del importe de 251,28 euros con impuestos, sobre las facturas desde 20/12/2019 hasta 20/09/2020, en relación a la diferencia de cuotas de la oferta reclamada de 29,95 euros con impuestos y las penalizaciones emitidas para las líneas ##### ##### y #####.

No entrar a conocer de la pretensión formulada de indemnización por daños y perjuicios, toda vez que la Oferta Pública de Sometimiento al sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada lo excluye del arbitraje, queda expedita la vía judicial.

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



Comunidad de Madrid

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 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.