



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08408.1.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de julio 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 Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 14 de octubre de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 12 de marzo 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 la facturación emitida, que incumple la oferta contratada en junio de 2019 de telefonía fija, fibra, línea móvil y TV esencial, todo por 17,15€/mes, más un terminal financiado por 25€/mes, lo que suma 42,15€/mes. Solicita que se ajuste la facturación emitida a dicha oferta y se reclame a la operadora la grabación de la contratación realizada.

La parte reclamada ha manifestado que la oferta comercial suscrita el 15/07/19 consistía en Fibra 100 Mb + Fijo + Móvil con tarifa ilimitada + TV con documentales + decodificador TV adicional + terminal Xiaomi Red Mi 7, todo ello por 78,99€ mensuales durante 6 meses. Que no ha localizado la grabación realizada, remitiendo copia del contrato generado en esa misma

Comunidad de Madrid

fecha. Posteriormente, con fecha 09/08/19, el cliente aceptó un descuento de 35,01€/mes durante 12 meses con compromiso de permanencia, de modo que hasta el 01/09/19 el importe mensual es de 68,98€, y a partir del 01/09/20, el importe mensual será de 103,99€.

Celebrándose la audiencia escrita el 27 de julio de 2020, tras la anulación de la audiencia anterior debido al Estado de Alarma decretado, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado 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** por cuanto, vista la oferta contratada y revisada la facturación emitida, se concluye que si bien la operadora no ha aportado la grabación reclamada, la oferta aplicada con los ajustes realizados ha sido esencialmente de 42,15€, IVA incluido, desde el 01/09/19 hasta el 01/09/20, siendo a partir de dicha fecha de 103,99€. Ello no obstante, si el reclamante lo deseara, podrá cambiar de tarifa o de operadora sin penalización alguna asociada a tarifa (no a termina/).

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, 3ª 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.



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 los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.