



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08617.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de junio 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 no aplican la cuota contratada el 20 de junio de 2020 en tienda por importe de 89,49 €, facturándole 99,99 €. Solicita la devolución de los importes superiores cobrados indebidamente, el mantenimiento del importe de la cuota contratada, y un detalle comercial por las molestias, gastos y perjuicios causados. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que se ha procedido a aplicar la oferta reclamada y se ha realizado un abono por importe de 81,03 €, correspondiente a las facturas emitidas desde el 8 de julio de 2020 al 8 de enero de 2021, que se realizará mediante transferencia bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 24 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando en síntesis las prácticas fraudulentas de la empresa que contrata unas condiciones y aplica otras superiores, obligando a cumplir la permanencia bajo amenaza de penalizaciones. El reintegro que la empresa ha realizado es únicamente porque ha reclamado a las instituciones públicas, y para ello ha tenido que realizar a la empresa multitud de llamadas y mantener conversaciones maratónicas y sin resultado. Por el tiempo empleado en la búsqueda de información en internet y asesoramiento, y en la redacción y envío de documentos, solicita una compensación de 815 € por todo el trabajo y tiempo empleado, teniendo en cuenta el precio de su hora de trabajo ordinaria.

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 reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que además del abono de 81,03 € se realiza un abono de 5,81 € mediante descuento en facturación, que completa la revisión y abono por diferencias de cuotas del periodo de 12 meses de la oferta, entre julio de 2020 y agosto de 2021.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar la incidencia en la facturación de un importe superior al de la oferta contratada durante 12 meses, que ha sido ya compensado por la empresa con los abonos alegados en concepto de diferencia de cuotas, y **debiendo abonar a la parte reclamante 3,90 €** del importe del burofax que envió (acreditado en el expediente), tras las numerosas reclamaciones formuladas mediante llamada telefónica al servicio de atención al cliente y mediante comparecencia en tienda habiendo formulado la correspondiente Hoja de Reclamación, que no fueron debidamente atendidas.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de compensación por el trabajo y el tiempo empleado en reclamar por no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales ni los perjuicios de carácter profesional al no tener la consideración de consumidor final. Queda expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



Comunidad de Madrid

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.