



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08721.5 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de octubre de 2021, 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 Hacienda.

, propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de' (falta el final de la frase)

Telecomunicación.

Subida con fecha 22 de octubre de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 7 de junio de 2021 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud.

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 no respeta la oferta contratada por teléfono el 12/08/20 de 25€/mes por el Pack de fibra + 2 líneas móviles + TV serie Fans + pago penalización anterior operador: solicitando la aplicación de la citada oferta, el reintegro de las cantidades cobradas de más y el abono de la penalización de 150,68€ pagada a su anterior operador.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 15 de junio de 2021, manifestando que con fecha 12/08/20 el cliente suscribió la oferta del servicio ##### One Ilimitada Clásica (fibra 600Mb + fijo + móvil), además del servicio de TV con el paquete Seriefans y una línea móvil adicional, por una cuota mensual de 46,48€, IVA incluido, durante 5 meses. Que

Comunidad de Madrid

ello no obstante, con fecha 27/11/20, ha realizado dos ingresos en la cuenta corriente del cliente, uno de 150,68€, importe correspondiente a la penalización de su anterior operador, y otro de 78,09€ por la diferencia de cuota aplicada en la facturación emitida desde septiembre hasta noviembre de 2020, habiendo comunicado en la factura de octubre un cambio en las condiciones de las tarifas contratadas a partir de noviembre de 2020.

Celebrándose la audiencia escrita el 21 de julio de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado 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 el 12/08/2020 y revisada la facturación emitida, teniendo en cuenta la notificación del cambio de condiciones en factura del 15/10/20.

Abono o reintegro.

Informar al reclamante que la oferta suscrita era para cinco meses, pero si se da de baja antes de los 12 primeros meses, la operadora puede repercutir el coste de la instalación de 150€ facturado, de conformidad con lo estipulado en el condicionado general del contrato.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, 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 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 esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.



Comunidad de Madrid

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, 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.

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