



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08999.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de julio de 2021, 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 ARBITEL 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 el 20 de mayo de 2020 contrató un pack por importe de 30,99 euros/12 meses (tiempo de permanencia), pretendió unificar las líneas de fijo y móvil, pero #### no respeta las condiciones y le factura cuotas indebidas desde entonces. Solicita que le respeten las condiciones pactadas y le devuelvan todas las cantidades cobradas indebidamente.

La parte reclamada alega que han aplicado los descuentos necesarios para cumplir con la oferta reclamada por la ####, tras revisar las facturas emitidas desde mayo de 2020 a nombre de ####. #### del ####. Han realizado un abono de 248,86€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación. Dicho abono será ingresado en la cuenta bancaria de la ####. Añade que lamentablemente no es técnicamente posible la aplicación de la oferta que se indica, dado que la misma no estaba vigente en el catálogo de #### en el momento en el que se realizó y que fue ofrecida por error comercial.

Las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que figuran en el resumen de compra que se facilita al cliente en el momento de la contratación. Por ello, y para subsanar este asunto y las molestias ocasionadas, han realizado un abono por importe de 248,86€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas generadas desde marzo hasta noviembre de 2020, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas. Adjuntamos la nota del abono para su comprobación. Del mismo modo, remiten las facturas donde consta la información facilitada a la ####, relacionada con la modificación de tarifas realizada con fecha 15 de noviembre de 2020.

La parte reclamante manifiesta su disconformidad con el hecho de que no se le ofrezca acogerse a la oferta contratada o cancelar el contrato sin coste ni abono de penalización por incumplimiento de permanencia. Está de acuerdo con la devolución hasta diciembre de 2020, pero no con las facturas abonadas de enero y febrero en las que no se respetan las condiciones pactadas. Solicita que le sean reintegradas la diferencia del importe contratado de 30,99 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que la unificación de los servicios contratados por ##### se realizó con fecha 19 de noviembre de 2020. La última factura que se emite en la cuenta de cliente ##### en relación a la línea móvil ##### es la de fecha 1 de diciembre de 2020, pasándose a facturar dicha línea en la cuenta de cliente mencionada en el párrafo anterior, a partir del día 20 de noviembre de 2020. Con fecha 27 de noviembre de 2020 se hizo un abono de 248,86€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las facturas emitidas desde la del 1 de junio hasta la factura del 1 de noviembre de 2020.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, reconociendo la reclamada haber ofrecido a la reclamante una tarifa que no era la que podía ofrecer, **deberá la empresa reclamada**, además de las cantidades abonadas por importe de 248,86 euros, **abonar a la reclamante la cantidad de 41,48 euros y, el derecho a darse de baja de la compañía o cambiar de tarifa sin penalización por servicios.**

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.



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, en el lugar y fecha señalados al principio.