



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09265.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de junio de 2022, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, 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: Se solicita hace 5 meses un traslado de domicilio, el cual parece realizado correctamente, pero se recibe factura más elevada de lo que se pagaba. En atención al cliente se informa que se habían acabado las promociones, ya que al hacer el traslado de domicilio se hizo una baja y un alta nueva y también pusieron permanencia, por lo que si se marcha de ##### hay penalización.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Que mi contrato vuelva a los mismos términos de antes, igual importe y servicios y se devuelva el importe de más que estoy pagando en las facturas anteriores. En su escrito del 14 de noviembre de 2021 se ratifica en lo anterior y añade que le han quitado su antigüedad de 5 años".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Le comunicamos que en referencia a la aplicación del descuento de fidelización, este fue aplicado durante 3 meses con fecha de inicio el 29 de marzo y fecha de fin 7 de junio de 2021 de acuerdo con las condiciones particulares del contrato, por lo que no procede la aplicación de un nuevo descuento ni devolución de importes. #####contrató el plan de precios ##### One Ilimitado asociado a los servicios 91- ##### 19 y ##### con un descuento durante 3 meses y permanencia de 12 meses el 29 de marzo de 2021. Con fecha 17 de junio de 2021 y en la factura del 8 de junio de 2021 se le informa mediante correo electrónico y factura del cambio de condiciones en las tarifas.

En su escrito de fecha 25 de abril de 2022, refiere: "Hemos realizado un abono de 238,59 € impuestos indirectos incluidos con el que se anula el cargo generado en concepto de Instalación".

Comunidad de Madrid

Fibra y penalización. Descuento de permanencia en la factura del 15 de febrero de 2022 y cargo por devolución de recibo de facturas del 15 de abril de 2022. Queda pendiente de pago 61,25 € (impuestos indirectos incluidos) de facturas emitidas el 8 y 15 de febrero de 2022, cuya revisión solicitamos.

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, se constata el error en el servicio, al no hacer un cambio de domicilio, sino un alta nueva. Por ello, ante la existencia de consumo y habiendo devuelto y regularizado la mercantil las cantidades solicitadas por la reclamante, quedando por abonar un importe de 61,25 €, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y en **EQUIDAD** solo debe abonar a la mercantil el 50% de dicho importe que asciende a 30,61 €. Asimismo, se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvención solicitada por la mercantil en el importe de 30,61 €.

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 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.

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.



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