



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09311.6.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de octubre de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID , 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 con fecha 12.07.2019 le hicieron telefónicamente una oferta de renovación por importe de 4,79 euros/mes, impuestos incluidos, que aceptó. El 31.07.2019 la empresa le avisó que no podían darle los servicios ofrecidos por 26,99 euros/mes, por lo que les pidió la grabación de la contratación, pero no se la facilitaron. Solicita la grabación realizada el 12.07.2019, la devolución de 229,48 euros por el exceso del importe cobrado en facturas, acceso a todos los servicios contratados el 12.07.2019, aplicando la tarifa de 4,99 euros/mes, impuestos incluidos, durante 12 meses y transferencia de las posibles facturas emitidas hasta la emisión del LAUDO.

La parte reclamada alega que no ha sido posible localizar la grabación realizada el pasado 12 de julio. Señalan que si constan registros telefónicos de esa misma fecha confirmando la oferta de 18.99€ (impuestos indirectos incluidos) que #####indica, sin embargo, no figura ningún documento o registro que confirme el precio de 4.99€/mes. No obstante, el 31 de julio se informó al #####de la imposibilidad técnica de aplicarle la promoción ofertada el 12 de julio, proponiendo la mejor oferta disponible en ese momento de 26.99€ (impuestos indirectos incluidos) y que #####rechazó. En este punto indican que el compromiso de permanencia así como el descuento sobre el paquete contratado finalizó el 21 de agosto, pudiendo desde entonces acogerse a una nueva promoción o gestionar sus líneas como estime oportuno. Han procedido a realizar abono, por el periodo del 12 al 31 de julio que el #####contaba con la aplicación de la promoción, de un total de 10.05€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de ajuste de cuotas correspondiente a la factura emitida el 22 de julio y que adjuntamos a este escrito. Este importe se empleó para aminorar la factura de noviembre de 2019. Por último, comunican que los servicios que #####tenía contratados con la compañía se encuentran desactivados de forma definitiva desde el día 15 de junio de 2020.

El Colegio Arbitral entra en estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus manifestaciones.

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 dado que no puede acreditar las condiciones de contratación, que la **reclamación** se produce de manera muy próxima en el tiempo a la propia contratación y que existe incluso una corrección por la reclamada, entendemos que se ha producido un defecto en la comunicación e información de las condiciones contractuales, que no constando acreditados las condiciones en su día pactadas por ambas partes y, dado que es en **EQUIDAD**, se acuerda una estimación en la **cantidad de 100 euros** que la reclamada debe devolver a la reclamante. A partir del presente Laudo las condiciones serán las de la facturación, pudiendo el reclamante irse, si no está de acuerdo, sin penalización.

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.

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.