



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09520.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 2 de junio de 2022, 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 público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

##### , propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 24 de septiembre de 2021 Solicitud de Arbitraje y dictada el 5 de abril de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio 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 el incumplimiento del contrato suscrito pues no responde con la información facilitada por el comercial relativa a la duración y precio de 36,99€ de cuota, así como con las llamadas ilimitadas (adjunta audios), viéndose obligada a darlo de baja, solicitando una solución.

La parte reclamada ha realizado alegaciones el 22 de diciembre de 2021, manifestando que conforme a la grabación aportada, la clienta suscribió una oferta comercial por importe de 36,99€ los 3 primeros meses, 74,99€ los 9 meses siguientes y 98,99€ después, con gastos de instalación y 12 meses de permanencia. Que revisada la facturación emitida la misma es correcta, respondiendo el aumento de la facturación al exceso del límite de 200 llamadas de la tarifa contratada en la línea #####

## Comunidad de Madrid

Que al día de la fecha, la reclamante mantiene pendiente de pago 488,92€, IVA incluido, importe correspondiente a la facturación emitida desde julio a septiembre de 2021, cantidad por la que formula expresa reconvención. Celebrándose la audiencia escrita el 25 de mayo de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente 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, si bien visto el contrato suscrito y revisada la facturación emitida, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor; escuchados los distintos audios aportados al expediente arbitral, comprensivos de la información facilitada por el comercial a la reclamante en cuanto a la oferta contratada, se concluye que la información recibida no concuerda en su totalidad con las condiciones contratadas.

De modo que, habiéndose dado de baja la reclamante por incumplimiento del contrato, de la factura emitida el 15/09/21 de 214,69€, IVA incluido, la operadora deberá deducir los cargos de penalización por descuento con permanencia y de instalación, cuya suma total asciende a 200,90€, IVA incluido, quedando la citada factura en 13,80€, IVA incluido. Pero, verificada la devolución por parte de la reclamante de las cuatro últimas facturas emitidas, de la cantidad total adeudada de 478,03€, IVA incluido, la reclamante deberá pagar la cantidad de 277,13€, IVA incluido, atendiendo parcialmente a la reconvención formulada, y la operadora anular el resto de la deuda generada.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 277,13 € por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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 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 sólo 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.