



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 09551.2.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 29 de septiembre de 2020 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE:#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid. VOCALES:#####, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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 que el 10 de enero de 2019 contrató un 50% hasta el 10 de enero de 2020, le han cobrado lo que no le ofrecieron a partir del mes de agosto, y además le quitaron parte de los servicios que le ofrecieron en los móviles, y en septiembre lo cobran más que en agosto. Reclamó en varias ocasiones, le dijeron que le mantenía la oferta y le devolverían, pero no fue así. Le dijeron que cambiaría el nombre del servicio pero no la oferta que le ofrecieron. Solicita que respeten las condiciones hasta el 10 de enero de 2020, y la devolución de la diferencia de la factura de septiembre. Aporta nuevo escrito manifestando que han seguido cobrando de más y adjunta los mensajes en los que manifiestan los reembolsos.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 6 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las facturas son correctas y que la parte reclamante se encuentra al corriente de pago. 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 aporta escrito alegando que el 10 de enero contrató una cuota total de 42,48

euros durante 12 meses. En el mes de septiembre de 2019 le facturan 62,55 euros al cambiarle la empresa la tarifa sin previo aviso de ##### Esencial a Inicial Plus. Reclama y al mes siguiente la factura baja a 50,62 euros (por encima de lo acordado). Al mes siguiente la factura asciende a 60,96 euros. Reclama y no se soluciona por lo que decide darse de baja y le comunican que tendrá que pagar penalización. Tras negarse en un primer momento, le amenazan con incluirle en un registro de morosos, por lo que decide hacer frente en tres pagos a la penalización y tratar de reclamar el dinero después. Realiza tres pagos de 40 euros, 50 euros y 100,32 euros consecutivamente en distintas fechas. Solicita que le respeten los precios del 10 de enero de 2019, que le sea devuelta toda la diferencia cobrada de más a partir de la factura del periodo comprendido entre el 8 de agosto y el 7 de septiembre de 2019. Adjunta documento bancario.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito alegando que en la documentación que aporta la parte reclamante se puede observar que el 10 de enero de 2019 aceptó una oferta para el Pack ##### con un descuento del 50% y una duración de 12 meses. Dicha oferta consta aplicada desde la factura de 8 de febrero de 2019 con un descuento de 13,93 euros sin impuestos. La parte reclamante se encuentra al corriente de pago. Adjunta copia de la factura de 10 de febrero de 2019 para su comprobación. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar acreditada la oferta de 10 de enero de 2019, que tenía asociada un compromiso de permanencia de 12 meses, periodo durante el cual se debieron mantener las condiciones contractuales, que fueron indebidamente modificadas a partir de la factura de septiembre de 2019, sin que la empresa tampoco haya acreditado que hubiera informado previamente de la modificación de la tarifa. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 46,69 euros cobrados de más en las facturas de septiembre, octubre y noviembre de 2019, aportadas al expediente. NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre las penalizaciones y los pagos por importe de 40 euros, 50 euros y 100,32 euros al no constar en el expediente la correspondiente factura desconociendo los cargos incluidos en la misma y su importe. Queda expedita la vía judicial y la posibilidad de formular reclamación, siempre que la factura no supere los 12 meses de antigüedad en la fecha de presentación de la nueva solicitud de arbitraje. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 Arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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. Previa audiencia de las demás partes, los arbitros 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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. Madrid, 29 de septiembre de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

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. Madrid, 29 de septiembre de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL