



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09912.2 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 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 pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES:

, propuesto por la Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 7 de octubre de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 28 de abril de 2020 **Resolución de inicio** por la 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 órgano 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 desde marzo de 2021, con los cobros indebidos y la falta del servicio contratado, siendo imposible resolverlo por teléfono. Solicita el abono de todo lo que se le debe por exceso de facturación (466,74€) y la prestación efectiva de los servicios contratados (TV Cine y Series, ##### y todos los servicios contratados unificados en un único pack).

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 25 de octubre de 2021, manifestando que con fecha 14/03/21 el cliente suscribió el Pack ##### Lite Sin Límites, con Fibra y TV, asociado a la línea fija ##### y tres líneas móviles. Posteriormente, con fecha 13/09/21, la línea móvil ##### cambia de tarifa a Go Esencial.

Que en relación a la petición formulada por el reclamante, se ha incluido dicha línea móvil ##### en el Pack ##### y se han realizado unos abonos cuya suma asciende a 148,37€ (impuestos no incluidos), resultado de aplicar la tarifa del Pack ##### y los descuentos ofertados durante 12 meses, desde el principio, a todas las líneas. En cuanto a los servicios de TV Play y ##### , el cliente debe activarlos manualmente desde el menú de la app Mi ##### .

Celebrándose la audiencia escrita el 8 de junio de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo el reclamante reiterado por escrito sus alegaciones y la reclamada realizado nuevas alegaciones cuya copia se adjunta al presente

Comunidad de Madrid

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, vista la contratación suscrita y revisada la facturación emitida, se concluye que la misma no se ajusta exactamente a la oferta contratada. De modo que se aceptan los dos abonos realizados por la operadora de 179,53€ IVA incluido y de 494,07€ IVA incluido, considerando que con los mismos queda resuelta la **reclamación** económica formulada.

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.

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 23 de diciembre, 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.

Este Laudo solo 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.