

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11952.1.2021

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

D. #####, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en el incumplimiento de la cuota contratada de 92 € y la gratuidad de la barra de sonido que era un obsequio, y no habiéndole dicho nada del coste de una linea adicional. Además, esta constantemente dando de baja lo que le cobran por los ndmeros favoritos y vuelven a cobrarlo. Solicita la grabacion del contrato, su cumplimiento y la devolución de la diferencia cobrada. Reclama 273,96 €.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla los servicios y productos contratados, y manifiesta que no tiene constancia de la oferta de 92 €, que no dispone por motivos técnicos de la grabacion de la contratación y que aporta los comprobantes de la oferta y documentos de entrega de dispositivos.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 18 de enero de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que ia oferta de 92 € esta en la llamada de la contratacion que no le facilitan, y en algun lado tendra que estar su contrato. Le indicaron los precios totales y que la barra de sonido era de regalo, por lo que el problema no se ha resuelto.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consisientes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2." Dar audiencia 4 las partes.La parte reclamante aporta escrito de fecha 4 de julio del 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos y manifiesta que sin la grabacion que la empresa no aporta no puede demostrar la oferta. No pudo desistir de fa barra de sonido porque no se dio cuenta de que se Jo cobraban hasta que llegé el recibo bancario y ya habia pasado el plazo de desistimiento. Ha estado 7 meses intentando dar de baja la cuota de numeros favoritos, que le seguian cobrando, llamando mes a mes para que le devolvieron el dinero, y parece que este mes ya no aparece. Lo Ultimo ha sido que llamé a atención al cliente y le informan que la linea ##### original sin limites esta descatalogada, le dan de baja ##### que lo tenia gratuito hasta finales de agosto, quedandose sin ello y sin poder recuperarlo, sin haberle informado de elio, y



Comunidad de Madrid

cuando le llega su factura le han cobrado 6 euros de más. La empresa incumple repetidamente sus ofertas, y es muy difícil darse de baja en algunos Servicios. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. 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 que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación, y que la parte reclamante manifiesta que el importe total de la factura era de 92 €. Por otra parte, constan en el expediente los dos documentos de recogida en tienda de la barra de sonido, y del Xiaomi Red Note 9 Pro + Nest Mini BL, que reflejan el importe de las 24 cuotas mensuales, que fue firmado por la parte reclamante, sin manifestar disconformidad.

En consecuencia, se considera que se debe facturar mensualmente el importe de 103,05 € en concepto de cuotas de servicios de líneas, terminales y dispositivos durante 24 meses. Conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de

Consumo, que excluye las facturas con más de un año de antigüedad anterior a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, la empresa debe reembolsar el importe facturado de más desde la factura de diciembre de 2020. Este órgano arbitral ha calculado, considerando que el laudo se resuelve en equidad y en base a

la factura de fecha 19 de junio de 2021, única aportada al expediente, no habiendo aportado ninguna de las partes la totalidad de la facturación reclamada, que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 129,80 € correspondiente a la diferencia de cuota mensual desde diciembre de 2020 hasta la finalización del periodo de 24 meses de financiación de los terminales. NO ENTRAR A CONOCER del resto de incidencias reclamadas al no haber aportado al expediente la necesaria documentación y carecer este órgano de los elementos de juicio indispensables conforme al artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Queda expedita la vía judicial. 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 árbitros 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.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de ta extralimitación, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Accioén de Anulacion ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal superior de Justicia de Madrid a interponer en ej plazo de DOS MESES desde su notificaci6n o sise ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

ARBCRS32