

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 12131.3.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

VOCALES:

D® #####, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 reclamación que puede resumirse en: El 15 de junio llaman de la compañía para un cambio de tarifa con mejores servicios y se pagara menos y en esa promoción entran 3 bandas Xiaomi, un Cromecast, TV Orange, suscripción a ####. sería un total de 117, 60 € IVA incluido y además teníamos también contratado con ##### 4 G que son 33,02 € más IVA. En la primera factura el importe no es el ofertado y tampoco en agosto y se informa que no se aplicó bien la nueva tarifa. 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 por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que quiten la penalización por querer irme de la compañía. En su escrito de fecha 26 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "A día de hoy estoy al corriente de pago con la compañía #####, solicito me liminten la permanencia de todas mis líneas para poder cambiar de compañía ##### sin ningún coste y como indemnización por el engaño y abuso con el que me he encontrado, no pagar ni una cuota más de los dispositivos que tengo a plazos. He pagado 12 cuotas de un total de 24'. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que: "Respecto a lo anterior, les confirmamos que la adquisición de dichos terminales, conlleva la asociación de un compromiso de permanencia de 24 meses sobre las líneas indicadas y la línea #####, al estar las mismas contratadas en un pack #####, exceptuando al terminal Google Chromecast II color negro, el cual finalmente no se entregó. Adjuntamos copia del comprobante de la oferta y la aceptación de la cliente, mediante SMS

Comunidad de Madrid

certificado. Igualmente, les comunicamos que el plazo de desistimiento establecido por ley es de 14 días naturales. En el caso del cliente, la petición se realiza a fecha 25/11/2021, a través de una reclamación anterior, establecida en el Ayuntamiento de Madrid, por lo tanto, ha superado el plazo mencionado y no es posible su aplicación en la actualidad. Para finalizar, les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago con esta mercantil. Escrito 1 de julio de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "No obstante, lo expuesto, les comunicamos que el cambio a la tarifa ##### Original Sin Límites no se realizó, manteniendo la tarifa ##### Medio y habiéndose facturado un importe de cuota de las líneas #####, #####, #####, ##### y ##### superior a lo ofrecido de 0,95 euros (impuestos incluidos) al mes. Por lo que, hemos realizado una devolución de 18,84 euros sin impuestos (22,8

euros, impuestos incluidos), correspondiente al exceso de cuota durante los 24 meses del compromiso. Esta devolución se aplicará como descuento en la factura de fecha 28/06/2022." Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la mercantil no aplicó la tarifa contratada por el reclamante, según manifiesta en su escrito de fecha 1 de julio de 2022 y proceden a la devolución del importe de 22,8 €. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el!

correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante ante el incumplimiento de la mercantil de la aplicación de la tarifa ofrecida pudiendo darse de baja, si así lo considera, sin penalización alguna de la mercantil a fecha de la recepción de este Laudo. Así mismo, se DESESTIMA las pretensiones de la reclamante con respecto a que como

indemnización no tenga que pagar los dispositivos que tiene a plazo. Y debe abonar el importe de los dispositivos en las cuotas restantes salvo el que refiere la mercantil no entregado pero sí facturado que es el Google Chromecast II negro, de importe 2€ por 12 meses que hacen un total de 24 € que debe ser reintegrado por la mercantil. Del resto de los dispositivos hacen un total de 45 € pendiente de pago por la reclamante al que se deben descontar los 24 € haciendo un importe a abonar a la mercantil de 21 €, salvo que a fecha de la emisión de este Laudo se haya abonado alguna cuota más que se tendrá que descontar. 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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.