

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01415.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la audiencia escrita con la lectura de la reclamación, que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta que le realizaron mediante llamada el 3 de octubre de 2022 entre las 19:00 y las 20:00 horas, ofreciéndole el Plan [REDACTED] y [REDACTED] con un descuento del 20% el primer año a 69,90 € iva incluido, y las dos líneas adicionales se quedaban igual con 200 minutos y gigas ilimitados de por vida. Solicita que se aplique la oferta que le ofrecieron o el contrato que tenía con anterioridad. Adjunta escrito con el relato cronológica detallado de los hechos.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que *"con respecto a la revisión de la llamada realizada por el cliente al servicio de Atención al Cliente en fecha 29/09/22, les señalamos que éstas se graban de forma aleatoria con el único fin de mejorar la calidad de servicio, por lo que por motivos técnicos no es posible el acceso a la misma. De igual manera, les comentamos que el cliente era titular en [REDACTED] de un Pack [REDACTED], con las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] y con fecha 04/10/22 aceptó una oferta que incluía el cambio a la tarifa [REDACTED] y [REDACTED], junto con la adquisición de dos terminales a precio promocional, sobre la cual realizó el desistimiento en plazo y forma. En este sentido, les comunicamos que la facturación reclamada de fecha 12/10/2022 y 12/11/2022 es correcta en base a la tarifa contratada ([REDACTED] y [REDACTED]), ya que la tarifa que el cliente tenía con anterioridad se encontraba descatalogada, no pudiendo volver a la misma."*

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 en el que cuantifica su pretensión en 16,40 € y aporta documento con el desglose de la cantidad reclamada, como consecuencia de que no aplicaron la oferta que el ofrecieron.

La **parte reclamada** aporta escrito reiterando sus anteriores alegaciones, y añade que no tiene registro de la oferta manifestada por la parte reclamante.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta prueba de las condiciones de la nueva oferta aceptadas por la parte reclamante, por lo que debe abonarle **16,40 €** correspondientes a la diferencia entre el importe de la tarifa facturada y la tarifa que tenía activa la parte reclamante antes de la incidencia, en las dos facturas emitidas hasta la baja de los servicios.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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. Previa 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 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.

Madrid, 30 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitral College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]