

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07964.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 de febrero de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALS:

[REDACTED] 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.

[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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El 14 de diciembre se firma digitalmente un contrato con la compañía [REDACTED] por el servicio de internet, el número fijo [REDACTED] y el móvil [REDACTED]. Este mismo día, pero más tarde se recibe una llamada de [REDACTED] ofreciéndole una oferta que mejoraba la existente por un precio mensual de 28,49 € durante 12 meses(se adjunta grabación). El día 15 de diciembre de 2021 se vuelve a ofrecer un contrato con un descuento mediante grabación, que se adjunta y se ofrece una mejora en las condiciones, ampliando las existentes a una línea móvil adicional más ([REDACTED]) un precio de 17,99 € y un dispositivo gratuito a elegir (un smart tv o un smartphone) y el pago de la penalización con la compañía anterior que era [REDACTED]

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 por escrito en el expediente y solicita: "que [REDACTED] cumpla el último contrato que firmé por audio el día 15 de diciembre de 2021 y me devuelva el exceso cobrado más la penalización de [REDACTED] que asciende a 423.16 €

En su escrito de fecha 7 de febrero de 2023 refiere: "se reitera en las alegaciones anteriores y añade que sus nuevas pretensiones son 844,75 € y subsidiariamente si no se tiene en cuenta el último contrato de 15 de diciembre de 2021, solicito que se aplique el penúltimo de fecha 14 de diciembre de 2021".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a los importes facturados, con fecha 14 de diciembre de 2021 aceptó el plan de precios [REDACTED] (Fibra 300Mb) asociado a los servicios [REDACTED] y [REDACTED] con una cuota mensual de 57.84 €

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

(impuestos indirectos no incluidos) y un descuento de 28,93 € (impuestos indirectos no incluidos) durante 3 meses como queda reflejado en las Condiciones Particulares del Contrato, por tanto no procede rectificación alguna”.

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

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, según las dos grabaciones aportadas por el reclamante, que en la primera grabación se ofrece una tarifa de importe de 28,49 €(IVA incluido) con 12 meses de permanencia, mencionando que son del departamento de fidelización y es un descuento durante 12 meses; y en la segunda grabación, se ofrece una tarifa de importe 17,99 €(IVA incluido) de forma indefinida.

Por ello, se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar al reclamante el importe cobrado en demasía, ante la no aplicación del descuento ofertado y que asciende a 844,75 €, incluyendo aquí, la penalización del anterior operador. Así mismo, desde la fecha de recepción de este Laudo, se debe aplicar el contrato de fecha 15 de diciembre de 2021 y sus condiciones.

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 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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 27 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

