

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11577.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de marzo 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 que no aplicaron la oferta por importe de 35 € al mes para siempre con la 7ª y 8ª facturas de regalo, y no realizaron la portabilidad de [REDACTED] por lo que esta empresa le cobró las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2020. En un año ha pagado a [REDACTED] 922,83 € y a [REDACTED] 168,59 €, cuando debería de haber pagado 350 €. Reclama 741,42 € correspondiente a lo pagado de más.

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 reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que: *"con fecha 13 de agosto de 2021 se tramita un abono de 95,63€, impuestos indirectos incluidos, derivado de la rectificación de las facturas emitidas de octubre de 2020 a mayo de 2021 y a las cuotas del fijo y Fibra por el retraso en su activación; dicha cantidad se ingresó en su cuenta bancaria el 20 de agosto de 2021."*



Comunidad de Madrid

Asimismo, informar a D. [REDACTED] que la oferta consistía en una cuota de 35€, impuestos indirectos incluidos, durante 6 meses según se puede verificar en el contrato firmado mediante certificado digital el 24 de septiembre de 2020. Se adjunta factura y contrato mencionado."

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que: "si pudieran ver el archivo con el contrato que me envían por correo, el cual he adjuntado, comprobarían que no miento y los que mienten es [REDACTED] ya que yo no puedo manipular el correo de [REDACTED] y enviarme un contrato que me convenga, pero estos señores tienen todos mis datos, pueden manipular y enviarme un contrato que nunca me enviaron, les he adjuntado una hoja Excell en la que figura lo que he pagado y con lo que debería haber pagado, factura por factura y con los problemas que me ocasionaron al no tramitar la portabilidad en su momento y hacerlo tres meses después, ya que durante esos tres meses tuve que pagar a [REDACTED] el teléfono fijo, es decir estuve pagando a [REDACTED] y a [REDACTED] por los mismos servicios durante tres meses por la ineptitud de la compañía [REDACTED] por todo esto lo que sigo solicitando es el importe que he pagado en demasía por las MENTIRAS de [REDACTED] que son 741,42 €."

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la oferta comercial escrita que ha aportado al expediente, de manera que la empresa reclamada debe aplicar una cuota mensual de 35 € hasta la fecha de baja de los servicios, la gratuidad de la séptima y octava facturas, y abonar el importe cobrado por el operador de origen por el servicio de línea fija, dada la incidencia en el retraso de la portabilidad de la misma, no habiendo alegado ni justificado la empresa reclamada que la causa no le fuera imputable. En consecuencia, y teniendo en cuenta el abono de 95,63 € ya realizado por la empresa reclamada mediante transferencia bancaria, que no ha sido negado por la parte reclamante, la empresa debe realizarle un nuevo abono por importe de **645,79 €**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.

Comunidad de Madrid

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, 14 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

