



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC –10363-3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de Enero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público, acreditado como árbitro de Consumo por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el reclamante manifiesta que "Reclama que no se está cumpliendo la oferta que le ofrecieron mejorando las condiciones al contrato que tenía y solicita la devolución de la diferencia y que le aporten la grabación de la oferta"

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.



Comunidad de Madrid

1.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

En la solicitud de Arbitraje de 10 de Noviembre de 2023, la reclamante expone que *"El 15/02/2023 contraté mediante voz una promoción: Ilimitado x 2 (tengo dos líneas móviles con llamadas ilimitadas, Megas ilimitados y SMS ilimitados) + fibra óptica. Familiar + serie1 + cine 1+ serie 2+ cine 2+ [REDACTED] Deportes. Ilimitado x2 + liga + champions: TOTAL (IVA INCLUIDO) 81,45€ *Sin permanencia*

La Oferta era del 15/02/2023 al 16/08/2023 (Previa a esta oferta, estaba del 17/08/2022 al 17/02/2023 pagando 101,70€).

Siguen sin aplicarme la oferta que se me ofreció, ya que se me dijo que pagaría 81,45€ (IVA incluido) por todos los servicios mencionados con anterioridad, así me consta el pedido en la APP del día 15/02/2023, cambiándome el pedido el día 20/04/2023 sin mi autorización y poniéndome un importe superior puesto que me están cobrando entre otras cosas los deportes y Solicita la devolución del importe que resta, de abril, Mayo y Junio -57,97€ además de Julio que también me han cobrado de más y posiblemente Agosto lo harán también. Grabación de voz que no me quieren enviar.

La reclamante envía una Comunicación con fecha de 03 de Diciembre de 2023 en el que manifiesta que *"He recibido la resolución de la reclamación, donde [REDACTED] procede con la devolución de los importes de 57,21 € y 115,11 € unido a la grabación de voz que solicité. Estaría todo correcto, lo único que indican "le serán reintegrados a la reclamante en su cuenta de cargo habitual", actualmente sigo con [REDACTED] pero me gustaría conocer si la devolución la realizan a la cuenta que tengo actualmente y el plazo de la devolución, ya que hice un cambio de cuenta y no quiero que existan problemas con dicho abono"*

Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

La empresa alega con fecha de 28 de Noviembre de 2023 que *"Una vez analizado el expediente en detalle, hemos resuelto estimar favorablemente la presente reclamación.*

En consecuencia, hemos procedido al reintegro de 57,21€ y 115,11€, más impuestos, que unido a la devolución realizada previamente el día 7/06/2023 de -82,45€, reintegran todo lo abonado de más por la reclamante al no haberse aplicado correctamente la promoción ofertada el día 15/02/2023. Adjuntamos la factura de reintegro para su comprobación. A petición de la reclamante anexamos la grabación realizada el día 15/02/2023"

2 RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES.

No consta que ni la parte reclamante ni reclamada, aportasen nuevas alegaciones en la Audiencia.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda emitir un **LAUDO CONCILIATORIO** en la medida en que se han atendido las pretensiones de la parte reclamante por la parte reclamada.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

[Redacted signature]