



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00018.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto.

La reclamación puede resumirse en el incumplimiento de contrato por parte de la compañía. Pactó 159,50 euros mas 20 euros de un terminal, durante 12 meses, teniendo en cuenta la cuota del canal [REDACTED] (9,90 euros) por lo que decidió quedarse otro año más. Desde entonces está pagando más de 232 euros. No cumplieron la oferta desde agosto de 2017, que adjunta. Efectuó varias reclamaciones por cobros indebidos, bajas de servicio que no se cumplen, ofertas que no se efectúan, pésima atención al cliente..). Solicita la devolución de la diferencia cobrada de más por no aplicación de la oferta; que se haga efectiva la baja del paquete de fútbol (la promoción terminaba el 31/10, se solicitó la baja el 4/10 pero no la aplicaron, por segunda vez volvió a solicitarla el 14/11 y sigue activa) y devuelvan el importe que le están descontando. Solamente adeuda 20 euros por la cuota del terminal -noviembre. No le están cargando la cuota del terminal en la línea móvil a pesar de haberlo reclamado también.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 14/08/2017 aceptó oferta en la que se beneficiaba de un descuento adicional en la cuota de sus servicios a cambio de seguir activo en la compañía. Han generado un abono a su favor por importe de 127,69 euros, impuestos incluidos, en concepto de ajuste de cuotas, que verá descontado en su próxima factura. Han tramitado la baja definitiva del servicio Fútbol que se hará efectiva con fecha 28/02/2018. La oferta reclamada esta correctamente aplicada al 6/02/2018.

La parte reclamante, mediante sendos escritos, manifiesta, entre otras, su disconformidad con lo alegado por la compañía. A fecha 5/04/2017 aún no le han abonado ni compensado la cantidad de 127,69 euros+20 euros que manifestó la compañía. Ante las distintas reclamaciones efectuadas, para saber cuando se lo bonificarían, le han restringido toda vía de comunicación alegando que su caso está en curso ante su organismo y que no le darán respuesta hasta que haya pronunciamiento. Por este hecho estima que deberían indemnizarla con más dinero que la bonificación inicial (que debería haberse efectuado en febrero). Solicita una cantidad de 170 euros por los retrasos y perjuicios provocados; que efectúen ingreso en su cuenta bancaria o que la descuenten de su facturación.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado el importe de **159,50 euros/mes, impuestos incluidos**, por el que se le ofertaron los servicios que contrató (sin contar cuotas de posible terminal adquirido a plazos), importe que deberá ser aplicado **durante los 12 meses ofertados**, por lo que la

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

reclamada, no habiendo hecho efectivo los abonos que en su día manifestó realizar, en concepto de ajuste de cuotas, **deberá abonar en la cuenta bancaria de la reclamante, la cantidad de CIENTO CUARENTA Y SIETE EUROS CON SESENTA Y NUEVE CÉNTIMOS** (147,69 euros), impuestos incluidos, que ofreció (127,69 en sus alegaciones y 20 mediante sms), compensando así la facturación emitida hasta el 6/02/2018, fecha de sus alegaciones, dando por hecho que ya está aplicando correctamente la oferta reclamada tal y como manifestó en ellas.

No procede el resto del importe pretendido por la reclamante al no haber acreditado gasto alguno.

A meros efectos informativos, las partes podrán presentar alegaciones, documentación, pruebas, que consideren, así como modificar la pretensión (reclamante) hasta el mismo día en el que esté convocada la Audiencia, considerándose extemporáneo cualquier escrito, recibido con posterioridad a dicho día, siempre que no haya sido solicitado expresamente por el Órgano Arbitral asignado.

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.

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.