



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00023.4/2018

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



Prenda o Teléfono Asociado:



En Madrid, a 04 de mayo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:**  empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el importe de la cuota facturada desde el 27 de julio de 2017, puesto que finalizado el compromiso de permanencia se lo ofreció reducir el importe de la cuota de 53 euros a 39,76 euros. No lo cumplen, reclama, solicita las cuatro grabaciones de las conversaciones indicando la fecha y teleoperadora, y le dicen que la promoción no ha quedado registrada. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos y copia de la facturación.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las llamadas no se graban en su totalidad y no se ha encontrado ninguna oferta comercial en la fecha indicada, por lo que la facturación es correcta siendo el importe del paquete contratado de 53 euros.

El Órgano 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 solicitando la devolución de lo que se le ha cobrado de más en las facturas que van desde el 1 de julio de 2017 hasta el 14 de mayo de 2018, un importe a devolver de 144,35 euros, y se le facture a continuación la cuota de 39,76 euros.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que habiendo detallado la fecha de las llamadas en las que manifiesta que se le hizo la oferta comercial al finalizar su compromiso de permanencia, la empresa reclamada no aporta las grabaciones, y no constando ningún documento que acredite los términos exactos de la oferta, la empresa le abonará **92,68 euros** correspondiente a la diferencia de la cuota facturada y



Comunidad de Madrid

reclamada durante siete mensualidades, hasta el 1 de abril de 2018 fecha en la que se aplica la modificación de la tarifa que fue informada en la factura de 15 de febrero de 2018. Al no constar acreditado ningún compromiso de permanencia, la reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios o un cambio de tarifa sin que se genere penalización por baja anticipada.

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.

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.

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