



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00030.0/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 24 de mayo de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en el incumplimiento de la oferta contratada. Ofrecieron por 33,60 euros internet, series, cine, tv y fútbol liga gratis más 3 euros del partidazo y 14,95 euros champions; en total 51,60 euros pero le están cobrando 82 euros; reclamó, le dicen que está solucionado pero volvió a llegar el importe de 82 euros y reclamó de nuevo. Solicita devuelvan lo pagado de más y cumplan las condiciones que le dijeron.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que respecto a la cuota ofrecida de fibra+línea y llamadas de 33,16 euros, impuestos incluidos, no se ha aplicado por lo que se ha realizado abonos, por importe total de 104,75 euros, impuestos incluidos, en su cuenta bancaria, por las facturas emitidas desde la de fecha 22/09/2018 a la de fecha 22/03/2019, ambas inclusive, por la diferencia entre la cuota cobrada de 49,55 euros, impuestos incluidos, y la ofertada de 33,16 euros. En marzo se aplicó un descuento del 40% en las siguientes 12 facturas para que se aplique la cuota de forma correcta. Solicitan la emisión de laudo conciliatorio.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, manifiesta su disconformidad con el importe reintegrado por la compañía; le han devuelto 16 euros por mes y faltarían otros 16 euros por mes. Se ha dado de baja, se ha quedado sólo con internet y le llegó una factura de 41 euros cuanto tenían que cobrar 33,16 euros; reclamó y no le han hecho caso. Solicita presenten las grabaciones de la oferta y le informen de todo porque no entiende por qué le devuelven un dinero sin llamarle y darle una explicación y de qué es esa devolución.

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 del reclamante al quedar acreditado que con fecha 31/08/2018, a las 20,40 horas, aceptó los servicios y condiciones ofrecidos por la compañía al responder afirmativamente al SMS que ésta envió a su número móvil, por el sistema "Digitel -Camerfirma". Asimismo, el [REDACTED] no ha cuantificado su pretensión económicamente ni ha aportado factura/documento alguno, a pesar de habersele requerido expresamente que justifique los importes y conceptos que manifiesta se le están cobrando por lo que con el abono de la cantidad total de 104,75 euros, impuestos incluidos, por las facturas emitidas desde la de fecha 22/09/2018 a la de fecha 22/03/2019, ambas inclusive,

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

y el descuento del 40% aplicado en marzo para las siguientes 12 facturas que la reclamada ha manifestado realizar se da por resuelta la reclamación planteada.

Ahora bien, **la reclamada** deberá, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, **comunicar por escrito al reclamante las condiciones** y precio de los servicios que está disfrutando y no facturar importe alguno, por posibles compromisos de permanencia adquiridos, si el reclamante, en los 30 días siguientes a la recepción de dichas condiciones solicitara la baja/portabilidad de la compañía. Si en los plazos establecidos, no se hubiere pronunciado, se entenderá que acepta las condiciones comunicadas.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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.