



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00424.8/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de julio de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta comercial. Solicita que retiren las facturas que le reclaman y sino que las ajusten al precio pactado de 52 € al mes iva incluido, sin cobrar servicios no solicitados ni visitas de técnicos que no informaron que se cobrarían, y lo descuenten de lo que deben abonarle de [REDACTED] 186,17 €, devolver el teléfono que no se ajusta a lo comprado, o quedárselo sin ningún cargo por los perjuicios causados porque no quisieron recepcionarlo, y se sancione a la empresa. Adjunta copia de la oferta comercial, de correos electrónicos reclamando, facturación y justificante de pagos realizados y devueltos por no ajustarse a lo contratado.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que se allanan a su favor y se ha realizado un abono de 101,84 €, y como su cuenta se encuentra actualmente desconectada, no se pueden realizar más gestiones.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no ha recibido el abono en su cuenta bancaria, y que la relación está extinta entre las partes, y que no hay nada que reclamar entre las partes.

La empresa reclamada manifiesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, que el abono emitido no le fue transferido a su cuenta bancaria porque sirvió para compensar la deuda contraída con la empresa, quedando pendiente una deuda de 90,41 euros sobre la que formula reconvencción.

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 alegando que no adeuda nada, y espera el abono manifestado por la empresa.

La parte reclamada aporta escrito reiterando alegaciones y la reconvencción sobre la deuda de 91,40 euros correspondiente a las facturas de septiembre y octubre de 2017. Adjunta copia de las facturas.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



## Comunidad de Madrid

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 el importe de la cuota contratada acreditada en el expediente y el periodo durante el que se prestaron los servicios reflejando consumo la facturación emitida, por el que debería abonar 156 €, si bien a la vista de las incidencias en la activación y facturación de los servicios contratados, y la deficiente prestación del servicio de atención al cliente ante las numerosas reclamaciones comunicadas por el reclamante, acreditadas en el expediente, se reduce el importe facturado a 78 euros. No procede el abono de ningún importe facturado por el operador de origen al no reflejar su facturación ningún cargo por penalización, sino cuotas pendientes del pago aplazado de un terminal, y de acuerdo con las condiciones de la oferta acreditadas en el expediente la empresa reclamada se hacía cargo de la penalización. Finalmente, en relación con la incidencia de la entrega de un modelo de terminal distinto del contratado, que fue puesto en conocimiento de la empresa por la parte reclamante solicitando indicaciones para proceder a su devolución y que no fue atendida, ni la empresa ha formulado alegación, tiene a su disposición el terminal Galaxy S8 para ser recogido en el domicilio del reclamante dentro del plazo de ejecución del laudo establecido, transcurrido el cual el terminal quedará en poder del reclamante.

**ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvencción formulada por la empresa reclamada debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de **78 euros**, quedando al corriente de pago con la empresa reclamada.

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.



## 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.

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