



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00883 4/2018

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 que el 6 de septiembre de 2017 contrató línea, fibra 50 MB y llamadas por 16,95 euros durante 6 meses, y ante el incumplimiento de la oferta se ha visto obligado portar a otro operador. Ante la falta de prestación de servicio devolvió las facturas. Solicita que rehagan las facturas, le devuelvan el dinero indebidamente cobrado, y anulen las facturas sin que existiera prestación del servicio.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la oferta aceptada se aplica correctamente que consiste en cuota de fibra promocionada a 16,95€ (impuestos incluidos) durante 6 meses, con 12 meses de compromiso de permanencia. La cuota total del producto es de 44,10€ (impuestos incluidos), de los cuales 18,15€ (impuestos incluidos) corresponde a la cuota de la línea, y 25,95€ (impuestos incluidos) corresponde a la cuota de Fibra. Por lo tanto, como se aplica un descuento de 9 euros (impuestos incluidos) con la literal promoción Fibra 6 meses, la cuota de Fibra 6 meses, la cuota de Fibra resultante es la ofertada: 16.95 euros. El reclamante adeuda 76,04€ de las facturas de 16 de octubre, 16 de noviembre y 16 de diciembre de 2017, sobre la que formula reconvencción. Aporta copia del contrato.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el coste completo del servicio era de 16,95 euros. Solicita no existencia de deuda, rescisión del contrato, no inclusión en registro de morosos, y anulación del pago por penalización.

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 manifestando que ha devuelto los equipos, que lo firmado por ambas partes fue una mensualidad de 16,95 euros por el servicio completo, y la deuda que le reclaman es indebida, puesto que las facturas son erróneas en cuanto a las cantidades, porque figuran importes superiores a lo contratado. Además le cortan el suministro el 20 de noviembre, sin ningún tipo de información ni notificación, causándole daños y perjuicios. Tras las múltiples reclamaciones en tienda y por teléfono le dicen que el problema era que la tienda no había subido al programa de Orange la promoción a la que se había acogido, y que por lo tanto, se estaban facturando como una contratación normal, en lugar de la promoción captación de clientes. Solicita que se reconozca que no existe deuda alguna a su nombre, una posible indemnización, y se cancelen sus datos de sus archivos. Adjunta documento de entrega del router.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y reconvención.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar las condiciones contractuales y que acredita la devolución del router. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la facturación emitida pendiente de pago que no refleja consumo y en la que no se aplican las condiciones contratadas, y realizar las gestiones necesarias para la cancelación de los datos personales del reclamante de la base de datos de la empresa.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe 76,04 euros, quedando el reclamante al corriente de pago con la empresa.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.

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 20 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.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: 0926319851547633012080

Firmado digitalmente por BEGOÑA PIÉDROLA ALEIXANDRE
Organización: COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2018.07.06 16:48:45 CEST
Huella dig.: 953203ece06f417e856581363e3cbb09622dbe9