



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01279.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Incumplimiento de contrato suscrito el 7 de julio de 2017 de los números [REDACTED]
[REDACTED] Solicita que se cumpla el contrato suscrito y que las facturas que se emitieron a partir de esa fecha se ajuste al valor económico del mismo- desde agosto de 2017-.Se reclama el dinero cobrado fraudulentamente. La empresa ni menciona el contrato.Aporta copia de los correos y sms que se intercambiaron con las condiciones del contrato.
No ha recibido ningún tipo de devolución

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 2 de mayo de 2018 que en fechas 24 y 30 de septiembre de 2014 se activaron los números de líneas que la reclamante menciona y se le aplicaron las condiciones siguientes:

- descuento del 60% en la cuota de la línea " 6570.." durante 12 meses (desde 26 de julio de 2017).
- descuento 20% en la cuota de la línea " 6911..." 12 meses desde 26 de agosto de 2017.
- descuento 10% en la cuota de la línea " 91638..." 12 meses desde 26 de agosto de 2017.

El canal [REDACTED] tv cine y series; 8,95 euros, no se aplicaba la promoción, primeros 12 meses y luego 13,95 euros.



Comunidad de Madrid

En el mes de septiembre se realizó una devolución de 40,66 euros (impuestos incluidos) y se aplicó como descuento en la factura de 26/09/17. En octubre un abono de 5 euros por la cuota de dicho servicio durante un mes. En este sentido, otra devolución de 15 euros, de cine y series de 3 meses y se descontó el 26 de diciembre de 2017.

Manifiesta el reclamante mediante escrito de fecha 14 de mayo de 2018, que la empresa alude a contratación de 2014 cuando el incumplimiento del contrato es del 7 de julio de 2017. Solo pagaría 31 euros en los doce meses siguientes hasta agosto de 2018.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 12 de junio de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Aporta copia de las facturas emitidas entre marzo y mayo de 2018, porque ya las ha recibido.

Su pretensión es que le devuelvan todo el dinero cobrado de más de los 31.50 euros propuestos por la empresa del contrato firmado el 7 de julio de 2017.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de julio de 2018, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad. Adjuntan copia del comprobante de venta de 6 de julio de 2017.

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 PARCIAMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 389,60 euros** correspondiente a la diferencia de facturación, emitida entre agosto de 2017 y mayo de 2018 (totalidad de las facturas incorporadas al expediente).

Del examen de la documentación y valoración de las manifestaciones realizadas, se comprueba que se ha producido una diferente aplicación de las condiciones y promociones de tarifa que ambas partes mantienen, pero ni reclamante (que señala que firmó un contrato) ni reclamado (que indica que el cliente aceptó una oferta en el mes de julio de 2017) aportan el contrato suscrito/ grabación de la oferta, a pesar de haber sido requeridas con tal finalidad.



Comunidad de Madrid

Se comprueba, por otra parte, que la empresa realiza ajustes de facturación, no coincidentes con los descuentos detallados y que en febrero de 2018 se unifica la facturación de la totalidad de los servicios(móvil, fijo etc).

Por ello, en equidad, y ante la dificultad probatoria constatada, se realiza una media aritmética entre las cuantías en la tarifa que mantienen cada uno de ellos –una vez aplicados los descuentos propuestos por la empresa- : 60% de la cuota de línea “ 6570...”, 20% en cuota línea “6911..” 10% cuota línea “ 916384...” y aplicando la promoción de canal [REDACTED] TV cine y series 8,95 euros= 42,09 euros y la cantidad que afirma el reclamante que debía abonar por todos los servicios = 31,50 euros, resultando un importe de 36,79 euros, que se deben mantener hasta la factura de julio de 2018.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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

Previo 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.