



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01696.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de julio de 2019 se ha 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 el incumplimiento del contrato por parte de la empresa que incrementó el importe de la tarifa contratada con un compromiso de permanencia de 24 meses. Solicita que se mantenga el precio contratado cuando se compró el terminal Huawei hasta el final de la permanencia, y la devolución de las cantidades cobradas de más desde septiembre de 2018 hasta la resolución del arbitraje, que al día de la fecha del escrito suman 65,19 €.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se están reclamando facturas emitidas desde el 13 de septiembre de 2017, estando excluidas las reclamaciones del arbitraje de consumo que versan sobre facturas emitidas con una antigüedad superior a los 12 meses. En relación con las facturas emitidas a partir del 24 de enero de 2018, el cliente acepta una oferta el 13 de septiembre de 2017 y adquiere un terminal Huawei P8 Lite 2017, quedando la facturación en 37,15 € con iva durante 12 meses. El 15 de abril de 2018 la facturación se elevó por consumo adicional y por la modificación de las condiciones contractuales informada en las facturas de 16 de febrero de 2018 a la dirección de mail del reclamante. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

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 en el que manifiesta que reclama 172,22 € a fecha 14 de junio de 2018, sino alcanzaría 207,18 €, la facturación se cierra el día 14 de cada mes, siendo el importe de 17,48 € de incremento sobre el precio pactado. El 29 de abril de 2019 solicitó una adaptación del contrato a las ofertas de las que dispone en la actualidad la empresa, siendo ofertado un producto para antiguos clientes, con una reducción significativa, que aceptó, y no se ve reflejado ningún cambio en la misma.

La parte reclamada comparece aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.



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 que de acuerdo con las condiciones de la oferta acreditadas en el expediente se contrató el 13 de septiembre de 2017 un terminal con un descuento de 4 euros/mes sobre el dispositivo de pago a plazos asociado a un compromiso de permanencia de 24 meses, y un 60% de descuento en la cuota pack en la línea fija asociado a 12 meses de compromiso de permanencia, informando un precio mensual de 37,15 euros. Se debió mantener la cuota contratada durante las 12 mensualidades siguientes. Se observa que desde la factura de mayo de 2018 hay un incremento indebido en el precio de la "cuota mantenimiento de línea". En consecuencia la empresa reclamada debe reembolsar los importes facturados de más desde la factura de mayo de 2018 hasta la factura de septiembre de 2018, y considerando el abono ya realizado por la empresa mediante descuento en la factura de octubre de 2018, debe abonar a la parte reclamante **12,77 € (iva incluido)**.

El plazo de 24 meses por la adquisición del terminal se refiera a la permanencia en el **servicio móvil**.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación "el 29 de abril de 2019 solicitó una adaptación del contrato a las ofertas de las que dispone en la actualidad la empresa, siendo ofertado un producto para antiguos clientes, con una reducción significativa, que aceptó, y no se ve reflejado ningún cambio en la misma", al carecer este órgano arbitral de los elementos de juicio para la solución del conflicto de acuerdo con el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, al no haberse aportado ningún documento ni un relato detallado de la incidencia, y asimismo ser hechos nuevos respecto de los reclamados en la solicitud de arbitraje. Queda expedita la vía judicial y la posibilidad de formular nueva reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

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.