



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01864.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de octubre 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 la empresa ha incumplido las condiciones ofertadas según las cuales la factura pasaría a ser de 60 euros mensuales iva incluido, sin embargo ha pagado más. Solicita la devolución de 23,24 € cobrados de más, que desde la factura de marzo de 2018 se apliquen las condiciones pactadas, y le compensen las molestias ocasionadas por tener que contactar de forma reiterada con el servicio de atención al cliente y sin obtener ningún tipo de solución por su parte. Aporta copia de las facturas de enero, febrero y marzo de 2018 y audio de contratación enlace a Dropbox.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 28 de diciembre de 2017 el reclamante acepta modificar las condiciones contractuales, (50% sobre la cota de [REDACTED] TV Futbol y 20% sobre la cuota de la línea [REDACTED] a cambio de permanecer activo en el servicio 12 meses, adjunta copia del mail), que se refleja en la facturación.

El reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa no ha contestado porque no se lo cobra lo que le transmitieron en el momento de la contratación que consta en el audio.

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 no aporta escrito de alegaciones.

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

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 envía un audio no reproducible y que la empresa reclamada aporta un escrito que no acredita su envío al reclamante por correo electrónico. En consecuencia, considerando que en el expediente constan aportadas tres facturas, y teniendo en cuenta el importe de la cuota reclamada, el consumo no incluido en la tarifa plana y el compromiso de permanencia, la empresa debe abonar a la parte reclamante **16,07 € (iva incluido)**, no proceden más abonos y se elimina el compromiso de permanencia asociado a los servicios contratados.



Comunidad de Madrid

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.

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.

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