



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02634.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con los importes facturados. En diciembre de 2017 le efectuaron oferta: terminal nuevo (Huawei P10); la cuota mensual pasaría de los 19 euros/mes que tenía a 12 euros/mes y un único pago de 9 euros por la entrega del nuevo terminal y su financiación que se cargaría en la primera factura (enero de 2018) y aceptó. Desde enero le están cargando el nuevo terminal (288 euros) a razón de 12 euros/mes y la cuota mensual a razón de 19 euros/mes en lugar de los 12 euros/mes pactados; aportan copia del contrato pero no la grabación de voz. Solicita pagar 12 euros/mes exclusivamente tal y como pactaron telefónicamente el día 14/12/2017; que le devuelvan las cuantías abonadas de más cantidad que cuantifica, al día 4/04/2018, en 50 euros total (enero -12 euros-; febrero -19 euros-y marzo de 2018 -19 euros-) y la grabación de voz que no han aportado.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta, que se está aplicando la oferta que hicieron: cancelación de permanencia del terminal anterior, adquisición del nuevo terminal Huawei P10 (con un pago inicial de 9 euros mas 12 euros/mes durante 24 meses) y la misma tarifa que tenía, es decir la Ciento 5GB por el mismo importe (19 euros, impuestos incluidos). Adjuntan copia del contrato firmado por el [REDACTED]

La parte reclamante, mediante escrito de fecha 19/06/2018, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, reitera sus alegaciones, pretensión y actualiza la cuantía reclamada en 88 euros (al 31/05/2018) por las facturas emitidas desde enero a mayo de 2018. En el de fecha 3/07/2018, la cuantía reclamada actualizada asciende a 107 euros (por la factura de junio 2018).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto a la vista del contrato de renovación aportado, **firmado** por las partes contratantes, de fecha 14/12/2017, se constata que el importe por el que manifiesta se le ofreció los servicios, incluido el terminal, corresponde al precio por el que se adquiere el dispositivo Huawei P10 (pago inicial de 9 euros e importe aplazado de 288 euros a pagar en 24 pagos de 12 euros, entre otras) no reflejándose que el importe de la tarifa estuviera incluido en dicha cantidad, reconociendo el reclamante, con su firma, que le ha sido entregado un ejemplar de las tarifas vigentes.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

Ahora bien, en el apartado “servicios” del contrato suscrito figura el número con renuevo [REDACTED] y tarifa “La del Cero 5GB”. Dicha tarifa sólo aparece en la factura de enero de 2018, en la que se carga el primer pago del terminal, figurando la tarifa La Ciento 5GB en el resto de facturas aportadas (desde febrero a mayo de 2018), no constando notificación de dicho cambio/modificación de condiciones y/o denominación por parte de la compañía.

En base a lo anterior, se adjudica la responsabilidad en el conflicto al 50% entre las partes, la compañía por no haber aportado grabación telefónica de oferta realizada ni acreditación de la notificación del cambio/modificación y al reclamante por su falta de diligencia al haber firmado un contrato en el que no figura recogido expresamente las condiciones ofertadas por las que manifiesta haber contratado por lo que de los 107 euros pretendidos, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de CINCUENTA Y TRES EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS** (53,50 euros), impuestos incluidos, por su 50% de responsabilidad acordada, **no procediendo ningún otro reintegro ni aplicación de las condiciones económicas pretendidas por el reclamante.**

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.

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.