



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02763.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. 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 lo siguiente: Con fecha 19/10/2017, aceptando oferta y dentro del plazo establecido, solicitó la renovación de los dos terminales móviles de sus líneas. La oferta consistía en disminuir el pago final (en una de ellas de 50 a 15 euros y en la otra de 50 a 5 euros), según publicidad aportada. Al recibir la factura comprobó que le cargaron el importe total. Ante su impago cortaron las líneas; intentó solucionarlo pero tuvo que pagar. Considera que deben devolverle los 80 euros pagados de más. La contratación fue el 19/10 aunque en el contrato pusieron el 22/10/2017. Solicita se le devuelva lo cobrado injustamente por error de ellos, con intereses.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente, y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el renuevo de ambas líneas se gestionó en fecha posterior a la caducidad de la promoción, tal y como ha confirmado el punto de venta por lo que al cliente le corresponde abonar el pago final íntegro. En el de fecha 1/10/2018, manifiesta que habían comprobado con la tienda que efectivamente se le hizo la oferta al cliente por lo que han ingresado el importe. Con respecto a los 600 euros, el cliente no realizó el pago de las facturas desde noviembre 2017 a febrero de 2018, por lo que se restringe el servicio como se indica en las Condiciones Generales. Se cargará el importe de 18,15 euros, en concepto de restablecimiento del servicio; las reclamaciones por daños y perjuicios están excluidas de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; la tienda donde realizó la promoción está de acuerdo con él (entró en fecha de promoción). La tienda le ingresó 45 euros y le indican que el error fue de ellos pero que sólo se hacen cargo del dinero de la promoción (que no corresponde con el valor ingresado); falta importe y una cantidad aproximada de casi 600 euros que pagó a la reclamada sin disfrutar del servicio y ninguna de las dos entidades se lo aclaran

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 DAR POR SATISFECHA** la pretensión del reclamante respecto al renuevo de los dos terminales por cuanto la reclamada manifiesta haber comprobado que se efectuó la oferta (reducir el pago final de 50 euros a 15 euros en uno y de 50 euros a 5 euros en el otro), y **que el importe ha sido ingresado al cliente**, extremo que este Órgano Arbitral desconoce (puesto que el justificante de transferencia de ambos pagos que manifestaban aportar no figura adjunto a las alegaciones recibidas) y que deberá cumplirse.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

Se constata que en la única factura aportada, de fecha 1/11/2017, figura descontado, en concepto de pago final, 50 euros en dos líneas móviles por lo que acreditada la oferta, el descuento total por dichos conceptos debería haber sido 20 euros en lugar de los 100 facturados, resultando una cantidad de **80 euros a favor del reclamante**. Este Órgano Arbitral desconoce si la factura mencionada ha sido abonada por el reclamante al no haber aportado documento que acredite su pago por lo que si consta abonada, deberá reintegrarse dicho importe y en caso contrario, disminuir la factura en la cantidad mencionada.

NO ENTRAR A CONOCER de la pretensión del reclamante sobre la cantidad de 600 euros (que manifiesta le falta y que abonó a la reclamada sin disfrutar del servicio) al carecer de elementos de juicio para decidir por cuanto no se ha acreditado importe alguno, toda vez que no se ha aportado, a pesar de haberse requerido expresamente, entre otras, copia completa y detallada de las facturas objeto de reclamación, los respectivos documentos de abono ni cualquier gasto económico producido que sustenten la cantidad pretendida. Tampoco ha manifestado carecer de facturas. Queda expedita la vía judicial.

A meros efectos informativos, la reclamada excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras materias, las reclamaciones por daños y perjuicios.

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.

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.