



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02897.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de noviembre de 2018 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 el incumplimiento de la oferta comercial de fecha 27 de febrero de 2018 que le hicieron para que no se portara, según la cual le cobrarían los primeros seis meses 26,50 € y los seis meses siguientes 40,50 €. No se le envió el documento del contrato ni la grabación. Le aseguraron que no se que no le aplicarían la subida de la tarifa y sí lo hicieron, reclamó y le dijeron que cancelaban la subida pero no le devolvían el dinero. Solicita que le envíen el contrato y la restitución del importe de la subida de la tarifa, le dijeron que cobrarían 26,50 € y le cobran 34,50 €.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no ha sido posible recuperar la grabación. No obstante, se comprueba la aplicación de la oferta adjuntada de forma correcta en la factura. Como se puede comprobar en la última factura emitida de 34,50 € (que ajdunta) los descuentos están correctamente aplicados. Ha de tener en cuenta que dispone de un pago a plazos de un terminal de 7€ al mes y que en una línea móvil tiene activo un servicio Secure Net cuya cuota mensual es de 1 € al mes. Por lo que el total factura descontado lo anterior es de 26,50 € al mes tal y como le ofertaron a partir de la actualización de tarifas del 1 de abril 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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que la empresa ha incumplido el contrato algo que se vio en la primera factura como queda reflejado en los extractos bancarios que adjunta, al ser la empresa consciente de la falta se ha negado en reiteradas ocasiones a enviarle el contrato que resulta absurdo de creer, lo que demuestra la mala fe de la empresa. Por ello reclama le sea restituido el importe cargado erróneamente que al día de la fecha asciende a un total de 27,40 euros acumulados durante el trascurso de 7 meses (0,62 € + 5 € + 5€ + 5 €+ 6,78€ + 6,81 € + 5€). En cuanto a la cuota del terminal, no se aplica en la última factura (ni en las futuras), ya que se comenzó a pagar en julio de 2016 y el importe citado se vio interrumpido en



Comunidad de Madrid

julio de 2018 al haberse cumplido 2 años y estar pagado en su totalidad. Respecto del servicio Secure Net, la línea en la que está activado no está en uso y cada mes se ve obligada a cancelar los servicios añadidos sin su autorización y a reclamar el reintegro del coste, que nunca se restituye. También se ha añadido el servicio de identificación de llamadas sin haberlo pedido ni autorizado. Por ello solicita la devolución del importe indebidamente cobrado, se le envíe la grabación y que el contrato se aplique correctamente en el futuro. Aporta documentos bancarios de pago y de la transferencia por importe de 16 euros recibida de la empresa reclamada.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que se realizó una transferencia bancaria por importe de 16 euros.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante que aporta justificantes bancarios pero no las correspondientes facturas no habiendo acreditado el detalle de los cargos e importes facturados. Constando en el expediente únicamente la factura de 1 de mayo de 2018 aportada por la empresa reclamada, se comprueba que el importe de las cuotas se corresponde con el importe reclamado que la reclamante manifiesta que contrató para los primeros seis meses 26,50€, y el justificante bancario del séptimo mes es por importe de 40,50 € que se corresponde con tarifa reclamada para los seis meses siguientes. No constan acreditadas reclamaciones por la facturación de servicios sobre los que se hubiera solicitado la baja, no obstante la empresa reclamada ha realizado a la parte reclamante una transferencia por importe de 16 € desconociendo a qué cargos corresponde. Indicar asimismo que según refleja la factura aportada de 1 de mayo de 2018, quedaban pendientes de pago 3 cuotas aplazadas del terminal, que por lo tanto se han facturado en las de junio, julio y agosto de 2018.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.