



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 03086.4/2018

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

**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 contrata con [REDACTED] un pack de servicios Love familia y TV por el cual, entre otros, le ofertan un 50% durante 12 meses a partir del segundo mes, tal y como se detalla en el resumen del pedido de fecha 28 de noviembre de 2017.

La compañía no ha cumplido el contrato por lo que ante su incumplimiento se ha solicitado portabilidad a otra compañía.

Considera que deben devolverle los importes indebidamente cobrados, sin perjuicio de que se abonen los importes correspondientes a las cuotas de los dispositivos a plazos. Pide que se rectifique la facturación y procedan a devolverle las cobradas por no aplicación del descuento del 50%, además, de no reclamarle importes que no correspondan.

Que le emitan facturas relativas a las cuotas de dispositivos a plazos, por las que está dispuesta a abonar y que no le reclamen importes por permanencia.

La empresa manifiesta en fecha 22 de junio de 2018 que el 28 de noviembre, 1 y 4 de diciembre de 2017 se activó la trifa Love Familia sin límites en las líneas "6161...,91880... y 6999..." adquiriendo un dispositivo a coste promocional de la línea 6261... con un pago establecido de 24 cuotas de 6,63 euros y compromiso de 24 meses.



## Comunidad de Madrid

La oferta aceptada por el cliente, es del 50% de descuento es en las tres líneas durante doce meses y desde la segunda factura y con 12 meses de permanencia para la línea 91880...

Se realiza ajuste de 96,21 euros sobre la factura móvil de fecha 26 de marzo de 2018, pendiente de pago, en relación a la aplicación del descuento ofertado desde la factura del 26 de enero de 2018 a 26 de marzo de 2018.

Se gestionó la baja de las líneas móviles el 16 de marzo de 2018 y por ello, desde esa fecha, no es aplicable la promoción siendo correcto el cargo por baja anticipada.

La línea fija se da de baja el 25 de abril de 2018, igualmente con cargo de baja anticipada.

A fecha del escrito, el importe pendiente de pago de telefonía fija asciende a 256,90 euros (factura rectificada de marzo de 2018) y en el servicio móvil a 163,65 euros (facturas de marzo y abril de 2018).

Manifiesta la reclamante en fecha 26 de julio de 2018 que no está conforme con las alegaciones de la empresa reclamada porque considera que su baja fue consecuencia del incumplimiento de la empresa.

Tenía una cuota de 6,63 euros al mes x 18 meses y 3,50 euros x 6 meses, desconoce si había penalizaciones, porque en ningún momento fue informada.

Se procedió a la entrega de los aparatos a la compañía.

Después de la portabilidad a otra compañía, le pasaron 3 recibos por importe de 90 euros, que deben devolverle.

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** comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de octubre de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Considera que solo debe abonar la cantidad total de 277,65 euros correspondientes a periodos de facturación de 26 marzo a 25 abril y del 26 de febrero al 25 de marzo (36,84 +45,58) más los importes de los terminales comprados (195,23 euros).

**La parte reclamada** no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente. Adjunta copia de las facturas emitidas entre abril y junio 2018.

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



## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante así como **ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción** formulada por la empresa, debiendo **abonar la usuaria en total la cantidad de 277,65 euros** correspondiente al importe de las cuotas y conceptos facturados entre el 26 de febrero y el 25 de abril de 2018 más el importe de las mensualidades pendientes de la compra de dispositivos a plazo realizada.

No aporta la empresa soporte documental de ninguna otra factura pendiente de línea móvil.

La usuaria manifiesta que no se cumple la oferta que la empresa realiza el día 28 de noviembre de 2017 y la compañía no desvirtúa esta alegación. Se comprueba que la factura de fecha 28 de marzo de 2018, no refleja los descuentos ofertados.

No se acredita suficientemente penalización solicitada ni cómputo de la fecha de inicio de plazo del supuesto compromiso de permanencia.

Una vez abonada la cantidad establecida (277,65 euros), se considera a la reclamante al corriente de pagos con la empresa.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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.