

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03104.4/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de octubre de 2019 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 el incumplimiento de la oferta de 30 de agosto de 2018 al no aplicar el 50% durante el primer año, y el cambio unilateral de tarifa por otra más cara en diciembre de 2018, y la activación de servicios complementarios que no tenía contratados. Solicita la grabación de voz, que se aplique la cuota de 51,97 € hasta el 30 de agosto de 2019, el abono de las cantidades cobradas de más, los gastos de envío de una de las sim, puesto que solicitó recoger todas en tienda, y la eliminación del compromiso de permanencia.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de mayo de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no existe la posibilidad de mantener la cuota ofertada de 51,79 euros impuestos incluidos. Se realiza un abono de 405,63 euros correspondiente a las facturas emitidas desde octubre de 2018 hasta abril de 2019, de dicho importe 51,97 euros correspondería a la factura de mayo que se paga por adelantado antes de su emisión, y se han eliminado los compromisos de permanencia, y se mantendrá la cuota de 107,40 euros.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 18 de junio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 3 de mayo la empresa le ingresó 405,63 euros. Faltarían 45,61 euros de la diferencia de cuota y 55,43 euros de la factura de junio y los meses hasta que encuentre un nuevo operador. Además le mandan documentación de otra persona vulnerando la ley de protección de datos personales.

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 manifestando que se ha realizado un abono de 405,63€ de la diferencia de cuota entre octubre de 2018 y mayo de 2019. Las nuevas tarifas se han informado con entrada en vigor en la factura de 1 de junio de 2019.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante debiéndole abonar la empresa reclamada **7,44 €+ iva** del cargo por servicio de envío incluido en la factura de 1 de octubre de 2018, al considerar que solicitó recoger las tres tarjetas sim en tienda para evitar gastos de envío, llegándole una de las tarjetas a su domicilio y facturándole el correspondiente cargo, no habiendo formulado la empresa reclamada alegación alguna sobre la incidencia ni justificado el cargo. Se considera asimismo que la parte reclamante acredita la oferta comercial por importe de 51,97 €, y que tras el abono realizado por la empresa correspondiente a las facturas emitidas hasta la de fecha 1 de abril de 2019, se han emitido dos facturas más que la parte reclamante ha aportado al expediente, pero sin incluir la totalidad de las hojas desconociendo el detalle del importe de los cargos. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **100 € (iva incluido)** en concepto de diferencia de cuota aplicada por las dos facturas, no correspondiendo más abonos al no haberse aportado más facturas, y habiendo eliminado la empresa reclamada los compromisos de permanencia.

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. Previa 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 20 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.