



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03143.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de julio de 2019 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:

solicita devolución de un cobro por importe de 84,06 euros por ser un error ya que suscribe un contrato telefónico que nunca firma. Siempre pidió una sola línea y pagar cuota fija, pero mas adelante comenzaron a facturar diferentes precios y otras líneas añadidas que no suscribió. Se puso en contacto con la compañía e incluso llegar a indicar que podría pagar la cantidad a plazo , pero no aceptaron. Después propuso la baja de la línea pero no lo consigue.

Solicita afrontar los gastos de una forma fraccionada, porque nunca firmó contrato, que ahora pide que la empresa presente y que la compañía le de la baja.

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 se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 18 de julio de 2019 y se opone a la reclamación. Señala que en el acuerdo comercial alcanzado con el abonado, se aplicaría una promoción en la que la cuota mensual sería de 22,99 euros los tres primeros meses y luego 48,95 euros, a cambio de permanecer activos durante 12 meses.

Con la línea 6312.... Se adquiere un terminal Alcatel U5 sin cargo por cuota mensual, a cambio de permanecer activo 24 meses. Remiten a condiciones generales de la WEB. El cliente disfruta de la promoción contratada.

Existe un importe pendiente de pago de 206,78 euros correspondiente a la devolución de las facturas desde 16 de enero a 16 de junio de 2019, por importe de 206,78 euros, solicitando que se acuerde su pago.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvencción formulada por la empresa, debiendo el reclamante **abonar la cantidad total de 77,97 euros** correspondiente a las facturas emitidas el 20 de abril, 20 de mayo y 20 de junio de 2019.

Se examinan estas facturas –abril / junio de 2019- incorporadas al expediente, y no se observa incidencia alguna en las mismas, verificando que las mismas presentan consumo, según se desprende del gráfico que aparece en las mismas. No procede el abono de ninguna otra cuantía adicional, al no constar debidamente acreditada.

El usuario no justifica que los precios cobrados no se correspondan con los ofertados o que otros meses los precios o cuotas fueran diferentes; tampoco las fechas en las que contacta con la compañía para aclarar la situación.

Deberá abonar la cantidad señalada en **dos plazos**, a razón de 38,98 euros el primero dentro del plazo otorgado en el presente Laudo para su cumplimiento y el segundo de 38,99 euros, al mes siguiente, momento en que se considerará al reclamante al corriente de pagos con la empresa.

El usuario, debe personalmente, solicitar la baja del servicio contratado si no desea continuar disfrutando del mismo.

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



Comunidad de Madrid

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 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.