



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03298.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de enero de 2018 constituido el Órgano Arbitral, se ha 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 la disconformidad con la facturación emitida porque la empresa no cumple la contraoferta que le realizaron para 18 meses por una portabilidad, para pagar 48 € iva incluido, que sólo lo aplicaron en la primera factura, y después ha ido subiendo hasta cobrarle 77€, y con la facturación de mensajes a [REDACTED] que no ha realizado ni aceptado. En ningún momento le dijeron que tenía que pagar los terminales. Solicita la grabación, que cumplan lo ofertado, que le devuelvan el dinero cobrado de más y el desglose de los servicios de tarificación adicional.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se le hizo una oferta el 15 de septiembre de 2015 por un plazo de 18 meses, por lo que a partir de la factura de 15 de marzo de 2017, el importe de la cuota mensual es superior. Además, mediante el literal de la factura se le informó con un mes de anterioridad al 28 de abril de 2017 las nuevas condiciones aplicables a la tarifa pudiendo cambiar el plan de precios sin penalización. En cuanto al consumo de Pagos a Terceros, tarificado en las facturas emitidas con fecha 15 de marzo, 15 de junio, y 15 de julio de 2017, son ofertados por terceras empresas proveedoras de los mismos, las cuales ofrecen contenidos, como música, juegos, noticias... que son contratados directamente entre el cliente titular de la numeración móvil y el tercero sin ser la empresa reclamada parte de la contratación. Se han devuelto las cantidades de 30,19 € y 12,10 € dado que el reclamante no está conforme, y se traslada la información al proveedor, quedando a su disposición la opción de tomar las medidas que considere oportunas.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con lo expuesto por la empresa reclamada que no hace referencia a la devolución del importe cobrado de más, ni aportan la grabación solicitada.

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 manifestando que le devolvieron 30,19 € y reclama 219,16 €, ya descontada la cantidad reembolsada por la empresa reclamada. Adjunta copia de algunas facturas y de todos los recibos bancarios.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones del reclamante al considerar que en las facturas que ha aportado anteriores al 15 de marzo de 2017 (fecha en la que finalizaban los descuentos) el importe facturado por la cuota de los servicios es correcto, no habiendo aportado la totalidad de la facturación reclamada desconociendo este órgano arbitral los conceptos reflejados en cada una de las facturas, y que no consta ningún documento ni indicio que acredite que el importe ofertado incluyera además de la cuota de los servicios, el importe de las cuotas mensuales de los terminales. De acuerdo con las condiciones comerciales acreditadas en el expediente mediante facturación, y considerando que la empresa reclamada no aporta la factura que acredite que informó al reclamante con un mes de antelación de las nuevas condiciones aplicables a la tarifa y de su derecho a resolver el contrato, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante **70 euros**, correspondiente a la diferencia entre el importe de la cuota sin los descuentos ya finalizados y el importe de la cuota facturada desde el 15 de marzo de 2017, no procediendo más abonos pudiendo el reclamante resolver el contrato sin penalización, sin perjuicio de los compromisos asociados a la adquisición de terminales.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre servicios de tarificación adicional al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.