



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03324.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de diciembre de 2018 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 la disconformidad con la facturación emitida porque no se aplican las condiciones contratadas. Solicita la grabación de la contratación de noviembre de 2017.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no dispone de ningún documento legal que refleje la oferta o promoción reclamada, y que se está tarifando correctamente de acuerdo con los planes contratados. La entidad bancaria devolvió la factura de 22 de enero de 2018. La reclamante adeuda 121,85 €.

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 su solicitud de que que aporten la grabación de fecha 23 febrero de 2017 con número de orden 139038807. Solicita la devolución de las cantidades cobradas de más, correspondiente al cambio de tarifa erróneo y la compensación económica por los daños ocasionados con la suspensión de la línea fija y móvil, que al final tuvo que dar de baja por no ofrecerle una solución, perdiendo el número de teléfono que tenía hace 20 años. Solicita la devolución del tiempo perdido y las llamadas realizadas, los tiempos de espera, las visitas realizadas. Solicita una compensación económica de 200 euros.

La parte reclamada aporta escrito alegando que no se ha podido localizar la grabación de la oferta aceptada el 23 de noviembre de 2017. No obstante, adjunta el documento informativo que se genera con las condiciones de la contratación y adquisición del terminal. En las facturas emitidas se aplica correctamente las condiciones aceptadas. La reclamante adeuda 121,85 euros por cuotas y consumos realizados en las facturas emitidas desde el 22 de enero de 2018, cuya reconvencción solicita.

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación de fecha 23 de noviembre de 2017 y que la parte reclamante no detalla las condiciones de la oferta reclamada. A la vista de las facturas



Comunidad de Madrid

aportadas al expediente, se comprueba que hubo un cambio de tarifa que no se corresponde con el consumo habitual de la reclamante, con un aumento de 800Mb a 6Gb que conlleva un incremento del importe de la cuota de la línea móvil cuando la reclamante realiza un consumo insignificante de datos, y considerando el importe de la factura abonada y de las no abonadas, que incluyen la cuota de la venta del terminal a plazos, y el periodo de tiempo durante el que se prestó el servicio, en consecuencia la empresa reclamada debe anular la deuda pendiente de pago.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 121,85 €, que la parte reclamante no debe abonar.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios personales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo. Queda 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.

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 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.