

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03393.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de octubre 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: Desde el principio le están cobrando más de lo contratado. Ya no saben, puesto que no paran de mandar facturas incluidas penalizaciones y se han cambiado de empresa por incumplimiento. Quieren que le devuelvan el dinero cobrado de más y no ser incluidos en ninguna base de morosidad.

Señala que el contrato se firma el 3 de octubre de 2018 y la oferta de promoción era de 96 euros al mes. Debiera haber abonado por 4 meses: 384 euros y ha pagado 536 euros, por lo que la cuantía sobre la que pide devolución es de 152,78 euros + 6,35 euros en gasto de correos.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Adjunta copia de los "pantallazos" realizados desde su móvil en el que la empresa en fecha 18-09-19 sigue indicando que va a recibir el importe de la reclamación, sin que a fecha actual se haya cumplido dicho compromiso.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 18 de septiembre de 2019, reiterando el contenido de las presentadas el 18 de julio de este año. Exponen que la reclamante activa dos líneas móviles y una fija los días 8 y 11 de octubre de 2010, respectivamente. Dicha oferta, contemplaba un descuento del 20% durante seis meses sobre la tarifa love familia sin limites y descuento del 50% en la cuota de la Champions + Europa League.

Comunidad de Madrid

Las líneas móviles causan baja el 1 de febrero de 2019 y la fija el 4 de febrero de 2019. Tras un estudio de la reclamación y la facturación emitida, se ha realizado un ajuste de 101,96 euros de las facturas de enero y febrero pendientes de pago y para la facturación de las líneas desde el alta de las mismas, hasta la baja por portabilidad. Queda un importe pendiente de 45,97 euros. El cliente recibirá la factura rectificada y puede abonarse mediante tarjeta o realizando ingreso en cuenta.

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 de la reclamante debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 101,96 euros, y anular la cantidad reclamada por importe de 45,97 euros.

La reclamante manifiesta que se le ofertaron unos servicios por importe mensual de 96 euros durante los seis primeros meses, pero no acredita el contenido y alcance de dicha promoción. El contrato suscrito no recoge el detalle de la tarifa aplicada.

Constan en el expediente una serie de cargos vía recibos, extracto bancarios ..cuya suma no coincide con la cantidad que la usuaria reclama.

La empresa no aporta al expediente facturas reclamadas y a pesar de que admite haber practicado una serie de ajustes por los descuentos no aplicados, no aporta facturas ni justificación de haber realizado cantidad alguna. Por ello, debe reintegrarle la cantidad que reconoce a favor de la reclamante en sus alegaciones (101,96 euros) y anular la cantidad que reclama.

No procede el abono de otras cantidades solicitadas al no quedar debidamente justificadas.

Se considera que la reclamante se encuentra al corriente de pagos con la compañía debiendo realizar ésta cuantas gestiones estime conveniente para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

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.