



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03666.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de febrero 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 el incumplimiento por parte de la empresa reclamada de la oferta comercial que le hicieron el 25 de mayo de 2017 facturando un importe superior al ofertado, que aceptó cancelando la portabilidad a otro operador. Ha reclamado por fax y teléfono y le contestan que no le van a aplicar la oferta porque el comercial porque el operador se equivocó. El 27 de julio de 2017 ha portado los servicios a otro operador. Adjunta correo electrónico de la oferta y solicita la diferencia del importe facturado y cobrado y una indemnización de hasta 1.000 euros por las llamadas telefónicas que ha tenido que realizar al teléfono [REDACTED] y la cantidad de tiempo que ha perdido, a lo que habría que añadir los perjuicios por haber perdido la oferta realizada por el otro operadr que cuantifica en 500 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que se ha comprobado que no se aplica la oferta realizada desde el departamento de portabilidad, y se ha procedido a abonar 57,32 euros en la cuenta cliente que corresponde a las facturas generadas en los meses de junio y julio de 2017, tomando como referencia el precio ofertado de 38,50 euros. Asimismo el 22 de agosto de 2017 se le realizó una bono en la cuenta cliente por importe de 37,84 euros.

La parte reclamante contesta por escrito del que se ha dado traslado a la empresa reclamada, manifestando que efectivamente se ha procedido a ingresar en octubre y noviembre los importes cobrados de más en las facturas de junio y julio de 2017, tomando como referencia el precio ofertado de 38,50 euros. Solicita que sancione a la empresa reclamada porque ha actuado de mala fe, y una indemnización por los daños y perjuicios que le han ocasionado por todas las llamadas de teléfono que ha tenido que realizar, con la pérdida de tiempo sin obtener solución alguna, y por la pérdida de la oferta recibida por la empresa a la que se iba a portar y que fue cancelada por aceptar la oferta de la empresa reclamada, que cuantifica en 500 euros.

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 entiende que es suficiente la documentación aportada el 4 de enero de 2018.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que los servicios se encuentran dados de baja desde el 28 de julio de 2018 a petición del titular.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al haber manifestado la reclamante que la incidencia por el importe facturado ha sido resuelta mediante los abonos recibidos por parte de la empresa aplicando la oferta comercial objeto de controversia, no tener atribuidas competencias sancionadoras los órganos arbitrales, no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, y no haber acreditado la parte reclamante daños y perjuicios de carácter económico.

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.

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.

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