



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03818.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de enero de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** Dña. [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado. Es cliente de la compañía y le ofrecieron fibra gratis durante doce meses (y no seis). Solicitó que le enviaran el contrato a su correo y le indicaron que se hacía por teléfono. En la factura de 1/08/2017 le facturaron 84 euros (cuando pagaba un máximo de 45-50 euros); ha reclamado en numerosas ocasiones y aún está esperando a que lo solucionen. Solicita el reintegro de 28 euros, que no tenía que pagar; un poco más de indemnización y multa para la compañía porque dicen una cosa y hacen lo contrario.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que no tienen constancia de ninguna promoción con la aplicación de un 100% de descuento en el servicio de fibra durante un año. Que el 31/08/2017 activaron un descuento, que se está aplicando, del 40%, durante 12 meses, sobre la cuota mensual del servicio fibra 50MB Móvil S asociado a la línea fija y móvil. Han contactado con el cliente para ofertar la modificación de su actual promoción por la que está disponible (100% descuento durante 6 meses) pero ha mostrado su disconformidad.

La parte reclamante mediante escrito, de fecha 23/11/2017, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. No le han devuelto el dinero que no tenía que gastar, está pagando aún algo más y le han mentido. En escrito de fecha 19/01/2018, entre otras, manifiesta que nunca han respetado la oferta telefónica, el primer mes cobraron 28 euros de más, han aplicado el 40%, que supone un incremento de unos 6 euros/mes y en febrero le cobrarán más. Solicita el reintegro de 70 euros por lo cobrado de más (28 euros+6 euros x 7 meses), no abonar nada por fibra durante doce meses, indemnización por lo que le han hecho pasar y multa para la compañía

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 reclamante toda vez que la reclamada no ha aportado, a pesar de haber sido requerido copia de la grabación relacionada con la contratación en la que se acredite la oferta que se realizó.

En la copia escrita del contrato aportado por la compañía, efectuado el 24/07/2017, no consta firma del cliente; el número fijo reflejado no coincide con el que figura en las facturas emitidas a partir de la del 22/08/2017; en el punto de venta se recoge "tienda online" cuando la contratación se efectuó telefónicamente (tal y como ha manifestado [REDACTED]) y no se reflejan las condiciones

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

económicas y duración de las mismas, careciendo por tanto el documento de valor probatorio en la reclamación que nos ocupa.

Por ello, **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar al reclamante la cantidad de CINCUENTA Y DOS EUROS (52 euros), impuestos incluidos**, por la diferencia en el precio existente entre la tarifa que venía disfrutando y la que se le está aplicando, por las facturas, emitidas desde la de fecha 22/08 a 22/12/2017, ambas inclusive, de las que se ha acreditado su pago,
- **Bonificar en 6 euros, impuestos incluidos**, las facturas emitidas desde la de fecha 22/01/2018 a la de 22/07/2018, ambas inclusive, para cumplir el plazo de 12 meses ofertado, **reintegrando** el importe que corresponda a las facturas mencionadas que hayan sido abonadas.
- **Mantener el descuento del 40%** que viene disfrutando hasta el día 2/09/2018, tal y como figura en las facturas que se están emitiendo.

No habiendo sido acreditado ningún gasto económico, este Órgano Arbitral no entra a conocer de la pretensión de sanción a la entidad reclamada e indemnización por daños y perjuicios al carecer de competencia en la materia.

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, 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.

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.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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