

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04157.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de noviembre 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: con fecha 26 de abril de 2018 recibe contraoferta que acepta, consistente en abonar 26,48 euros al mes durante 6 primeros meses y 36,96 euros los seis siguientes. Posteriormente la empresa no respeta esta oferta y envía facturas por importe superior. Se hace una primera reclamación en junio de 2018 y posteriores, que son rechazadas.

Solicita la devolución del importe cobrado indebidamente. Hasta momento de solicitud, 97,71 euros y mantengan condiciones ofertadas hasta que cumpla el año ofertado.

La empresa mediante escrito de fecha 8 de julio de 2019 expone el acuerdo comercial alcanzado con el abonado. Por una parte 43,95 euros y por otra 7,48 euros los tres primeros meses y 19,94 euros mensuales, el resto. Estiman que la promoción se está aplicando correctamente.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que la empresa envía una oferta mejorando ya el contrato firmado y la acepta. Solicita la devolución del importe indebidamente cobrado desde el inicio del contrato- 26 de abril de 2018- que asciende a 116,46 euros. Aporta detalle de la cuantificación económica.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 14 de noviembre de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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** la pretensión del reclamante debiendo la empresa **reintegrarle la cantidad total de 116,46 euros**.

Se incorpora al expediente un contrato de alta de servicios de fecha 25 de abril de 2018 pero no queda acreditada la prestación del consentimiento del reclamante, ya que no consta incorporado el expediente la certificación del supuesto “ sms” que confirmaría su aceptación.

Por el contrario consta incorporada al expediente una oferta comercial enviada al cliente el día 26 de abril de 2018 – al día siguiente- que mejora las condiciones y que la empresa no ha desvirtuado por ningún medio probatorio.

Por ello revisados los importes facturados y los aceptados por el usuario, procede el reintegro de la cantidad solicitada.

A partir de la factura emitida en junio de 2019, la empresa no tiene obligación de aplicar las tarifas y cuotas de la oferta del 26 de abril de 2019, debiendo el reclamante decidir si continua o no disfrutando de los servicios de la operadora en las condiciones que estimen convenientes.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

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.