



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04297.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de abril 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 que le ofrecieron 150 euros de descuento por portabilidad del terminal. A los ocho meses le dicen que no le corresponden cuando el mes pasado le dijeron que se lo abonaban. Solicita que le abonen 150 euros.

Con fecha 05 de marzo de 2018 se celebró la audiencia convocada y debidamente notificada a ambas partes.

La empresa reclamada manifestó que el 23 de octubre de 2017 se recibe el escrito de la reclamante manifestando su disconformidad por la no devolución del importe de 150 € en concepto del cobro de la permanencia con su anterior operador. Para ello es necesario que envíe la documentación relativa a la penalización: factura acreditativa del cargo emitido y comprobante bancario del recibo abonado por el cliente. Una vez recibida dicha documentación se procederá a aplicar la promoción consistente en un descuento en su factura de hasta 150 €. La aplicación de esta oferta conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la documentación la ha enviado tres veces, asimismo manifiesta que le llamaron para decirle que los 150 € estaban aprobados y le hicieron una oferta que aceptó, pero al mes siguiente emitieron una factura de 90 €, reclama y le dicen que no se los devuelven. Adjunta contrato de compra de un terminal y copia de justificante bancario.

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 reiterando la reclamación y manifestando que ante el incumplimiento de la empresa solicitó la portabilidad de los servicios, entonces contactaron con ella y le prometieron los 150 € y una cuota de 52,60 € con una permanencia de 12 meses que aceptó, y transcurridos 4 meses ni le han abonado los 150 €, ni le aplican la oferta. Solicita la devolución de 150 euros y el cobro de lo pactado en octubre de 2017 (52,60 euros).

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones, y adjunta copia de la facturación emitida desde el 16 de febrero de 2017 hasta 20 de febrero de 2018.

A la vista del escrito de alegaciones de la parte reclamante, el órgano arbitral resolvió el 5 de marzo de 2018 suspender la emisión del laudo y requerir a ambas partes para que aportaran documentación necesaria para el conocimiento y resolución del conflicto.

La parte reclamante aporta escrito alegando que la empresa nunca le ha facilitado copia física de las facturas ni credenciales para poder acceder a las mismas a través de su página web, por lo que aporta los justificantes bancarios de los meses en que no le han aplicado la oferta de 52,60 euros, que suma un total de cobrado en exceso de 128,14 €, aporta de nuevo factura de compra del terminal a [REDACTED] y justificante bancario de su pago de 319,51 euros, de la que [REDACTED] se comprometió a pagar 150 €, pues si no hubiera sido así no hubiera contratado con la empresa. Solicita el abono de 128,14 € cobrados de más desde octubre de 2017 hasta febrero de 2018, y 150 € que le prometieron que le abonarían por contratar, y el cobro mensual pactado de 52,60 euros.

La empresa reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones en relación con la promoción del abono de la penalización, y manifiesta que la reclamante el 3 de octubre de 2017 aceptó la promoción de 80% de descuento cuota Pack 12 meses en la línea fija, 100% de descuento sobre la cuota de la línea [REDACTED] y descuento del 50% sobre la cuota de la línea [REDACTED] con un compromiso de mantener el servicio activo durante 12 meses, o en su defecto el pago de hasta 150 euros (exentos de impuestos). Adjunta copia del correo electrónico remitido a la reclamante. En las facturas aportadas se va registrando la promoción y precios informados. Finalmente, manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que la promoción objeto de conflicto se refiere al pago de la penalización por incumplimiento de la permanencia en su anterior operador, que se requirió a la parte reclamante para que aportara la factura de su anterior operador en la que apareciera el cargo de la penalización por la baja anticipada y no la ha presentado, por lo que no cumple los requisitos para que se aplique la promoción. En cuanto a la oferta comercial realizada el 3 de octubre de 2017, examinada la facturación emitida desde la citada fecha se comprueba que el importe de la cuota de los cuatro servicios contratados, con los descuentos aplicados, asciende a 43,47 € +iva (52,60 €), que se corresponde con la oferta reclamada, siendo el importe total de la factura superior debido a los cargos no incluidos en la cuota, como consumo fuera de tarifa y cuotas de dispositivos

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

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