

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04749.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 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: se hace contratación el 12 de septiembre de 2018 por un periodo de 24 meses y se acuerda un paquete Vodafone one por 24 euros más segunda línea por 16 euros, fibra a coste cero y Tv total por 9 euros. Supone un total de 49 euros iva incluido. Existe un pago aplazado de terminal de 33 euros por lo que el pago total es de 82 euros durante 24 meses .

Las facturas cargadas desde septiembre de 18 a marzo de 2019 suman un importe por encima de lo acordado de 104,04 euros, cantidad de la que reclama su devolución.

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 5 de septiembre de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Adjunta las facturas para que se pueda comprobar que no han aplicado lo que dicen en la comunicación. Figuran unos ajustes en las facturas sin explicar a que corresponde. Además sin su autorización han renovado hasta 2021, con la consiguiente penalización que conlleva, con la cua, no está de acuerdo.

Quiere que le respeten la promoción y que no le apliquen ampliación del contrato sin su consentimiento.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 24 de septiembre de 2019 y explica que analizados los hechos expuestos, trasladan que la oferta comercial que se indica se está aplicando de forma correcta. Los descuentos se aplicaron y se ha procedido a la anulación de los compromisos de permanencia que pudiese tener activos en sus sistemas.

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 de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 104,04 euros** correspondiente a la diferencia de facturación emitida entre septiembre de 2018 y marzo de 2019.

La reclamante manifiesta que se le ofrecieron unos servicios que detalla en su solicitud de arbitraje de fecha 15 de mayo de 2019, por un importe total de 49 euros mensuales, más el abono de 33 euros correspondiente a los plazos de la financiación de un terminal.

La empresa no ha desvirtuado por ningún medio probatorio la aceptación de tarifas o cuotas diferentes a las expuestas por la usuaria. Tampoco aporta copia de la promoción y/u oferta objeto de controversia, a pesar de haber sido requerida en este sentido.

Examinado el detalle de la facturación de los meses de septiembre 18 a marzo 19, se confirma que las cantidades cobradas, han sido superiores, por lo que una vez descontado el importe que la empresa ha ajustado – 42,91 euros- resulta a favor de la reclamante la cantidad anteriormente reseñada.

Respecto de los importes de las facturas emitidas entre mayo y agosto de 2019, se comprueba que no supera los importes de las tarifas que la reclamante expone en sus alegaciones.

No se entra a conocer respecto de la “*ampliación del contrato si mi consentimiento*” al que alude la usuaria en su escrito de fecha 5 de septiembre de 2019, al carecer en pr de elementos mínimos probatorios que nos permitan su valoración

No obstante se informa que respecto de este último apartado, queda libre y expedita la vía judicial o arbitral en su caso para que formule las acciones que estime pertinentes.

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

Prevía 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.