



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04803.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de enero 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:

El día 6 de marzo se activa un contrato línea fija y dos móviles con 100MB con un coste mensual de 60,90 euros durante un año, se promocionan 3 meses gratuitos a 300 MB volviendo a 100 al 4º mes. En abril le cobran 10 euros de más que después le devuelven pero el julio le vuelven a cargar 10 euros y 5 en agosto.

Solicita devolución de 15 euros en concepto de subida no consentida por ellos y decidida unilateralmente por la empresa. No consta en ningún documento la promoción ni la subida.

La empresa mediante escrito de 3 de septiembre presenta alegaciones señalando que con fecha 7 de marzo de 2018 se activó un servicio fibra 500 Mb + llamadas con línea, con la promoción de cuota de fibra durante tres meses, aplicándose correctamente la oferta.

En fecha 18 de julio de 2018 se cursó baja del número fijo 91654... servicio fibra 100 MB a petición del cliente, que se encuentra al corriente de pagos.

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 presenta alegaciones para el acto de audiencia de fecha 3 de diciembre de 2018, mostrando su disconformidad con las alegaciones que presenta la empresa e informando que el contrato que se formaliza el 7 de marzo de 2018, es de 100 MB a 60,90 euros ofreciendo 3 meses 300 MB. La empleada de la tienda fue la que dijo que en julio, volvería a 100MB. En ningún momento se activó con fibra 500 Mb, por lo que la modificación fue unilateral. La empresa no aporta copia del contrato.

La empresa conocía las anomalías, por lo que la factura de julio y... son incorrectas, de ahí que se solicite el reintegro de 15 euros comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada reitera el contenido de las alegaciones 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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 9,86 euros**, correspondiente a la diferencia del importe facturado el 12 de julio de 2018 y la promoción que el reclamante manifiesta que le hicieron.

En ningún momento la compañía ha desvirtuado la citada promoción y el aumento del importe en dicha factura, no queda justificado por otras causas. No se acredita solicitud por parte del cliente de modificación alguna del servicio de fibra, por ello, la empresa debe reintegrar la cantidad señalada. No procede la totalidad solicitada al indicar el usuario que la factura de junio y agosto es correcta

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

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



Comunidad de Madrid

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.