



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04868.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de enero de 2019 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 el 25 de septiembre de 2017 contrató una tarifa por importe de 47,50 euros durante 12 meses que incluía línea fija + internet + 3 líneas móviles. Cada mes le cobraban una cuota diferente, reclamó dos veces y al no recibir contestación cambió de empresa. Solicita 58,81 euros cobrados de más (7,43 + 11,38 + 40). Adjunta escrito con el detalle de los hechos y de las cantidades reclamadas y copia de la facturación.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la facturación emitida es correcta. El 13 de junio de 2018 se ha activado la baja definitiva de los servicios y se con fecha 1 de julio de 2018 se ha realizado un ajuste de 51,07 euors relativo al pago por adelantado desde la fecha de desactivación de los servicios. Adjunta copia de la factura.

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que las alegaciones de la empresa no solucionan su problema. En la grabación del contrato dicen una cosa y luego cobran otra y cambian el contrato. Debería ser obligatorio que dieran el contrato por escrito antes de los 14 días del plazo para poder anular el contrato sin compromiso.

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 aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifestando que le dijeron una cuota para los 12 meses y a los 3 ó 6 meses la suben, y cuando se reclama no hacen caso.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que los 51,07€ correspondiente a la mensualidad cobrada por adelantado, fueron transferidos a la cuenta bancaria en la que la reclamante tenía domiciliadas sus facturas. 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:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que tras la baja de los servicios la empresa reclamada ha procedido a realizar el ajuste de las tarifas cobradas por adelantado por importe de 51,07 €, habiendo manifestado pero no acreditado que procedió a abonarlo mediante transferencia bancaria, sin que la parte reclamante haya realizado ninguna manifestación sobre si ha recibido o no la citada transferencia, por lo que la empresa deberá abonarlo de no haberlo hecho al día de la fecha. En cuanto al cargo por importe de 7,44 € + iva en concepto de 200 MB adicionales de la factura de 8 de noviembre de 2017, es correcto según las condiciones de la tarifa contratada que además viene detallada en las facturas (+ Megas: consumidos los Gb de tu tarifa, navegarás a máxima velocidad por 3 € cada 200 Mb adicionales que consumas. Consulta el estado del servicio, actívalo desactívalo sin coste). Finalmente en relación con la cuota de la factura de 8 de octubre de 2018 de la línea [REDACTED] la empresa ha realizado un abono de 20,21 € iva incluido mediante descuento en la factura de 8 de noviembre de 2018, por lo que debe abonar a la parte reclamante **6,79 € (iva incluido)** para completar la cantidad facturada desde la activación del producto convergente.

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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. 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 20 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 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.