

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04958.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

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:
En noviembre de 2018 realizan una oferta de fidelización que incumplen mensualmente cobrando importes variables y superiores a los pactados hasta superar una deuda a su favor de 251 euros. Además afirman que hay que cobrar servicios que ofertan como incluidos en el precio y amenazan con cláusulas de penalización que no están ni comunicadas ni aceptadas.

Solicita que se cumpla el contrato y devuelvan lo cobrado en exceso.

La empresa mediante escrito de fecha 20 de agosto de 2019 informa que realizadas las comprobaciones oportunas remiten todas las facturas emitidas y los abonos realizados, que han ido descontando de facturas posteriores.

Consta un saldo a favor del reclamante por importe de 81,10 euros, que recibirá en cuenta bancaria.

El reclamante en fecha 23 de septiembre de 2019 presenta escrito en el que admite que la empresa ha realizado abonos por importe de 75,07 euros y 141,63 euros, sin desglose alguno, y se da por compensado sin saber por qué (desglose).

Sigue reclamando dos cuestiones: Primera: en enero de 2019 realizan una nueva oferta que incluye HBO gratis y Securnet gratis por importe de 32 euros. Se da de baja porque se lo cobran, pero sigue reclamando ambos conceptos, HBO y securnet gratis. Solicita que se le de HBO gratis.

Segunda: la cancelación anticipada no tenía compromiso de permanencia ni penalización por cancelación anticipada, que ahora, sí le anuncian.

Sus peticiones son: 1.- HBO restituido mientras dure su contrato y salvo que se demuestre que se retrotrajo la facturación de los meses anteriores con esos abonos "indeterminados" se restituyan los importes incorrectamente cobrados.

2.- Que se reconozca que en la contratación, y nunca antes del 14 de junio de 2019, se le informó de la existencia de penalizaciones.

Comunidad de Madrid

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 no presenta nuevo escrito para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 14 de octubre de 2019 e informa que han realizado una serie de abonos en concepto de diferencia de cuota aplicada en las facturas, detallando cada una de ellas con los importes y fechas. El importe de 81,10 euros ha sido descontado de la facturación, recibiendo una transferencia en su cuenta bancaria en el mes de agosto de 2019. Los descuentos aplicados son correctos, finalizando el día 21 de enero de 2020 para el paquete [REDACTED] fibra y el día 21 de enero de 2021 para la línea móvil 6010....

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 diferenciando las peticiones formuladas y en este sentido:

Primero.- La empresa **debe prestar en forma gratuita al reclamante el servicio HBO y securnet** hasta el vencimiento de su contrato "[REDACTED] Fibra 100Mb, móvil S y fijo" (21 de enero de 2020).

El usuario manifiesta que estos servicios se ofrecieron sin coste adicional y aporta información por escrito respecto a "secure net" en el que señala que es "gratis" y aunque no recoge mención al servicio HBO, la empresa no ha desvirtuado por ningún medio que el mismo no fuera igualmente gratuito.

No procede restitución de "*importes incorrectamente cobrados*" ya que el reclamante manifiesta en sus alegaciones "*se da por compensado*" con los abonos efectuados por la empresa.

Segundo.- **No procede imponer ningún cargo al reclamante en concepto de penalización asociada a plazos o compromisos de permanencia**, caso de que deseara dar de baja los servicios contratados, ya que el reclamante indica que no fue informado de los mismos, y no constan acreditados en el expediente, por parte de la empresa, su existencia, condiciones, plazos cuantías etc.

Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El cumplimiento se realizará por cualquier medio, 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

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.