



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04999.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2018 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 que: el motivo de su reclamación se basa en la falta de respeto de [REDACTED] de la oferta comercial realizada, en la cual uno de sus comerciantes le aseguró que el coste de la tarifa telefónica sería de 83 € (IVA incluido), oferta que quedó grabada en la conversación telefónica en la cual dio su consentimiento en la contratación. Para su sorpresa ha podido comprobar mes a mes, cómo dichas condiciones no están siendo respetadas, siendo la cantidad facturada en cada período muy distante de esos 83 € (IVA incluido), tal y como se puede comprobar en el historial de la facturación. Además de lo anterior, ha estado 23 días sin servicio, por cuanto que se ha estropeado el router y la compañía o le ha abonado el importe correspondiente por la falta de los servicios. Por ello, se ha dado de baja en fecha 08.09.2017, pero aún así la compañía le ha facturado la totalidad de la facturación hasta el día 16.09.2017. A pesar de haber enviado reclamación a la Compañía, no ha recibido respuesta. Por ello, solicita que proceda a la devolución de los importes correspondientes a consecuencia del incumplimiento dado que se contrataron los servicios por 83€ IVA incluido, cantidades abonadas de más por su parte. Además que la compañía proceda a la devolución de cantidades cobradas de más por cuanto le ha facturado hasta el 16.9 cuando se ha realizado la portabilidad de los servicios en fecha 08.09 así como que de baja a todos los servicios incluido internet.

La reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 27 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que verificados los hechos expuestos, se procedió por [REDACTED] a la desactivación de los servicios con fecha 8 de septiembre de 2017. El cliente siguió operando con los servicios de TV y el Router de Internet, procediendo a su desactivación el 27 de noviembre de 2017. Se ha realizado la anulación del importe pendiente de pago, correspondiente a las facturas emitida de 8 de septiembre, octubre y noviembre de 2017. El [REDACTED] dispone de un abono a su favor de 170,45 € (impuestos indirectos incluidos) por las facturas emitidas del 12 de enero al 8 de noviembre de 2017, en concepto de cuota mensual sujeto a la oferta de 83 € (impuestos indirectos incluidos) más devolución de recibo, importe que recibirá por transferencia bancaria en la cuenta bancaria donde tenía domiciliados los pagos de [REDACTED]. A finales de agosto se realizó al cliente un abono de 27,94 € (impuestos

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

indirectos incluidos) en la [REDACTED] por la factura emitida del 8 de agosto de 2017 en concepto del tiempo que no utilizó el Router de Internet.

El reclamante presenta escrito de fecha 22 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que está de acuerdo con la desactivación de los servicios y anulación de importes indicados por [REDACTED] en su escrito de alegaciones. Que [REDACTED] le notificó por carta que procedería a abonarle los importes de 187,90 y 81,5 €, pero en fecha 8 de enero de 2018 le han ingresado 132,80 € y 16 € y no los citados importes. Se solicita se requiera a [REDACTED] para que proceda al abono de las citadas cantidades, a la cuenta del [REDACTED] ya que no es cliente de [REDACTED]

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 reclamada presenta escrito de fecha 14 de febrero de 2018, en el que alega han procedido a allanarse a favor del Sr. Morena, realizando un abono por importe de 116,7 € (impuestos indirectos incluidos) en la cuenta bancaria facilitada, por diferencia con el importe abonado.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que teniendo en cuenta que, según lo que expresa en su escrito de fecha 22 de enero de 2018, [REDACTED] le notificó por carta que procedería a abonarle un total de 269,40 € (187,90 y 81,5 €), pero el 8 de enero de 2018 le abonaron 148,80 € (132,80 € y 16 €), ello significa que existe una diferencia de 120,60 € (269,40 € - 148,80 €), y puesto que en escrito de 14 de febrero de 2018, la entidad reclamada pone de manifiesto, por medio de su representante, que han realizado un abono de 116,7 €, en la cuenta bancaria facilitada, por diferencia con el importe abonado, se observa que sigue existiendo una diferencia de 3,9 €, entre los 116,7 € abonados y los 120,60 € que se debieron abonar, **procede que la reclamada abone esos 3,9 €, en la cuenta bancaria designada para tal fin, y en la que ya se ingresó la anterior cantidad.**

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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

