

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05980.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de noviembre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Pide la baja telefónica y le informan que tendría penalización, ofreciéndole mejora en factura para así continuar durante los meses que le restan hasta fin de contrato. Le cobran factura con penalización y realiza intentos de solucionarlo telefónicamente, en tienda, por escrito y no ha podido ser. No está conforme porque no fue lo acordado. Solicita escuchas de llamadas por mala gestión y mal facturado y un terminal nuevo. La cantidad que reclamada asciende a 93,05 euros, pagada el fecha 23 de mayo de 2019.

La empresa mediante escrito de fecha 22 de agosto de 2019 expone que la línea 6529... se contrató el día 7/11/18 con el producto mi fijo y se adquirió un terminal modelo alcatel 2008 con un compromiso de 24 meses.

El 9/05/19 solicita la baja de la línea, siendo el cliente informado que tiene un compromiso y que abonaría la cantidad de 75,07 euros. Se le ofrece mantener la línea con tarifa ardilla y un descuento del 20% durante doce siguientes meses.

Con fecha 9 de mayo se cambia la citada línea y se tramita la baja del producto, mi fijo. El cargo de 75.07 euros es correcto y actualmente tiene un compromiso de 12 meses por la tarifa ardilla, que finaliza el 9 de mayo de 2020.

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 23 de octubre reiterando el contenido de las 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 de la reclamante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad de 75,07 euros en concepto de “compromiso “ por la baja del producto “ mi fijo” ya que la empresa no acredita la existencia de dicho compromiso y tampoco sus condiciones.

La reclamante manifiesta que le hacen un ofrecimiento de cambio de tarifa, para que mantuviese la línea y seguir como cliente: tarifa “ ardilla”. La empresa no ha desvirtuado el contenido de estas alegaciones.

La usuaria, incorpora al expediente, copia de las condiciones suscritas en fecha 9 de mayo de 2019 y tampoco se refleja compromiso asociado a tarifa “ ardilla”, habiéndolo eliminado la empresa- tal y como informa en sus alegaciones-.

No procede la entrega de ningún terminal nuevo, ya que la reclamante no acredita que el que se halla en su poder no funcione o presentes desperfectos.

No se entra a valorar la diferencia entre 75,07 euros, que debe ser anulada por la compañía, hasta los 93,05 euros reclamados, al carecer de elementos mínimos necesarios que permitan su valoración, a pesar de que se requiere a la reclamante para que aporte documentación que pruebe su pretensión.

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



Comunidad de Madrid

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 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.