



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06382.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 de abril de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que no cumplieron la oferta que le hicieron para que no cambiara de empresa, ofreciendo un descuento desde la siguiente factura que no se aplicó, aplicándose a partir de la factura posterior. Ha tenido que pagar la factura entera cuando le dieron a entender que no pagaría, además de tener 12 meses de permanencia. Solicita que le abonen la diferencia 20,28 €.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la oferta de fecha 26 de julio de 2018 se aplica correctamente con un compromiso de 12 meses aplicado desde la segunda factura completa, es decir la factura de 26 de agosto de 2018. La facturación es correcta, no obstante, en calidad de servicio se ha anulado el compromiso de permanencia de las líneas móviles.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando el engaño que se le hizo para que continuara en la empresa con permanencia. Solicita que le devuelvan los 20 €.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que aporta escrito manifestando que al día de la fecha a pesar de las alegaciones de la empresa, en su perfil se sigue manteniendo la permanencia como se puede observar en la captura de pantalla que adjunta. Solicita que le abonen 20,28 €.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante que aceptó el descuento ofertado por la empresa reclamada para no cambiar de operador, y que de acuerdo con la información telefónica facilitada contrató la oferta creyendo que se aplicaría el descuento desde la primera factura, y que la información escrita, "se aplica en el siguiente periodo de facturación", no permite al consumidor conocer en qué factura se comienza a aplicar el descuento. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **20,28 €** por la diferencia entre el importe de la cuota facturada sin descuento en la primera factura emitida el 28 de julio de 2018 y el precio de la cuota con descuento, computándose dicho descuento dentro de la vigencia de los 12 meses de la promoción.

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.

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.