



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07159.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de marzo 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 la disconformidad con la facturación emitida en la que no se aplica la oferta de retención que le hicieron el 10 de octubre de 2018 para que no dejara la empresa. Solicita la aplicación de la oferta, la instalación del decodificador con la TV Total durante un año gratuitamente, el descuento de 3,5 € en la factura del mes de noviembre ya que cobran 28,50 € y deberían ser 25 €, y el envío del LG Q6. Adjunta copia de la oferta comercial.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que el terminal LG6 Q6 Platinum fue entregado en el domicilio del reclamante el 16 de octubre de 2018, y la oferta comercial se aplica correctamente.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que es cierto que finalmente le entregaron el LG Q6 y le instalaron la TV, pero le cobran 28,50 € en lugar de 25 €. Solicita el abono de 3,50 € de cada mensualidad cobrada y que se le facture en adelante correctamente.

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 aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no es posible técnicamente aplicar la oferta, pero no obstante se ha realizado un abono/transferencia por importe de 13,98 € correspondiente a las facturas emitidas desde el 8 de noviembre de 2018 hasta el 8 de febrero de 2019, en concepto de la diferencia de cuota. A partir del 8 de febrero de 2019 se modifican las condiciones contractuales, adjunta el detalle de las mismas e informando a la parte reclamante del importe de 28,50 €, y el reclamante podrá solicitar un cambio del plan de precios sin penalización alguna o bien seguir utilizando el servicio, circunstancia que conllevará la aceptación de las nuevas condiciones. Finalmente manifiesta que se realizará un abono en concepto de cuota aplicada en la factura de 8 de febrero de 2019.

La parte reclamante contesta por escrito alegando que ha recibido una factura por importe de 84,91 €. Según le informan la cuota debería ser 28,50 €, le cobran correctamente 3 cuotas aplazadas del móvil, descuentan 1,75 de puntos de la tarjeta [REDACTED] y 13,98€ de devolución de cuotas, y considera que la cuota debería ser de 25 € porque el cambio de precios debe avisarse con un mes de antelación. Como en la factura no cuadra nada y nadie es capaz de explicársela, la devuelve.

Comunidad de Madrid

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la oferta comercial acreditada en el expediente, y la fecha de notificación de las nuevas condiciones contractuales que la parte reclamante manifiesta que le han sido comunicadas. En consecuencia, **se rectifica el importe de la factura de fecha de 8 de febrero de 2019 a la cantidad de 15,75 euros**, considerando que el importe de la cuota en dicha factura debe ser de 25 €, que es correcto el cargo de 6 € correspondiente a 3 cuotas del pago aplazado del terminal, y que se deben descontar 1,75 € reflejados en la factura de puntos de la tarjeta [REDACTED] y 14 € de la diferencia de cuota (3,50 €) de las cuatro facturas anteriores (de octubre de 2018 a enero de 2019).

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. 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 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.