



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07164.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 3 de mayo 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 se aplica el 50% de descuento durante 6 meses de la promoción. Solicita la devolución de las cantidades cobradas indebidamente y sancionar a la empresa por sus irregularidades. Reclama 102,57 euros. Aporta escrito con el relato detallado de la incidencia, facturación y respuestas de la empresa reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 14 de mayo de 2018, la reclamante solicita la migración del servicio Fusión + Ocio que disponía con Promoción 50% durante 6 meses, a servicio Fusión + Fútbol con servicio Premium gratis durante 4 meses. Anexa la grabación. No obstante, con ánimo de resolver la situación se ha formulado el reintegro de 28,92 euros por el periodo del 8 de julio al 30 de julio de 2018 que la línea fija estuvo sin la promoción Premium, fecha esta última en la que la línea se porta a otro operador.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que en el CD no hay ninguna grabación, porque es imposible que aceptara perder la promoción por la TV, ya que la ven muy poco, y aceptó para que no llamaran más. Le han ingresado en cuenta 28,92 euros + iva, y reclama 102,57 euros. La fecha en la que cambió de compañía no fue el 30 de julio sino el 8 de agosto de 2018.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que reclama la diferencia entre lo que le cobraron ilícitamente y lo que le han ingresado. No puede aportar el contrato porque se realizó por teléfono, y adjunta copia detallada de las facturas.

La parte reclamada aporta escrito ratificando sus alegaciones. Adjunta grabación y facturación.

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 al considerar que la grabación aportada al expediente se refiere únicamente a la contratación del “paquete premium” gratis durante 4 meses. En la grabación no se hace ninguna mención a la contratación del Servicio Fusión + Fútbol, y no consta acreditada la información comercial facilitada a la parte reclamante sobre el hecho de que estuviera contratando un paquete nuevo que implicara la baja de su servicio contratado Fusión + Ocio y del descuento que venía disfrutando del 50% durante 6 cuotas. El descuento reclamado aparece aplicado desde la factura de 1 de marzo de 2018, por lo que se debió aplicar hasta la factura de 1 de agosto de 2018. En consecuencia, y teniendo en cuenta que el reintegro de 28,92 euros realizado por la empresa reclamada se refiere al periodo en el que estuvo sin la promoción Premium, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante el importe del descuento no aplicado sobre el servicio Fusión hasta completar las 6 cuotas de la promoción, que este órgano arbitral cuantifica en **80 euros**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.