



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07803.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de abril 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 que no han cumplido la oferta de fecha 1 de agosto y después de reclamar diariamente durante más de un mes no ha obtenido una solución. Solicita la anulación de cualquier permanencia o factura que quieran pagar por su incumplimiento, y que le faciliten un medio gratuito para devolver los equipos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los servicios fueron contratados el 16 de julio de 2018 con un compromiso de permanencia de 12 meses, por lo que al dar de baja la línea móvil el 30 de agosto de 2018 se generó un cargo por baja anticipada en la factura de 26 de septiembre de 2018. Adjunta comprobante de contratación. Posteriormente el 1 de agosto de 2018 aceptó un descuento del 20% durante 12 meses en la línea móvil que se aplicó correctamente. El servicio TV gratuito durante 12 meses, que estuvo activo entre el 20 de agosto y el 4 de octubre de 2018, y una nueva línea móvil Love Basico gratuita durante 12 meses, que no llegó a activarse. La línea fija se dio de baja el 19 de noviembre de 2018, sin que se generase cargo alguno por baja anticipada. El cliente puede devolver el equipamiento de los servicios contratados en un punto de venta [REDACTED]

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que relata detalladamente todas las incidencias ocurridas desde el 16 de julio de 2018. Solicita la devolución de 74,07 euros ya que no se cumplieron las condiciones ofertadas y desde el día del contrato perdió horas al teléfono.

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 aporta escrito al que adjunta justificante bancario correspondiente a la permanencia de la línea móvil.

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:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar las incidencias reclamadas en la prestación del servicios, facturación, y pérdida del envío de la tarjeta sim, por lo que no procede la facturación de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia de la línea móvil, pero no habiendo aportado ninguna de las partes la factura con el correspondiente cargo, y desconociendo este órgano arbitral a qué cargos corresponde el justificante bancario de 17 de octubre de 2018 aportado por la parte reclamante, no es posible cuantificar el laudo, **debiendo anular la empresa reclamada el cargo por baja anticipada de la línea móvil de la factura de 26 de septiembre de 2018, y reembolsar su importe a la parte reclamante.**

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.