



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00245.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 1

En Madrid, a 08 de febrero de 2021, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: el incumplimiento de contrato por parte de la reclamada, durante los once primeros meses, ya que no se solicitó el alta del plan ##### Medio. Este "error" fue reconocido por la compañía por vía telefónica, con devolución de 44 € en la factura de agosto, pero se han repetido tras incumplimientos posteriores. Asimismo, dejaron de aplicar el descuento del 40% sobre todas las líneas móviles, el cual, según el contrato, debía ser aplicado durante los primeros 12 meses. Tal descuento ha quedado reducido únicamente a una de las líneas ##### . Recibió una llamada de ##### informando que los sobrecostes eran compensados con el no cobro de los servicios de ##### TV Cine y series, ##### TV fútbol y Bien Sports, y por ello, esta vez no se realizaría ningún reajuste, pero en el contrato puede leerse: "##### TV Cine y series, ##### TV fútbol y Bein Sports incluidos", bajo el epígrafe "Incluido en tu tarifa". También ha sido imposible disfrutar de uno de los servicios incluidos en el contrato (##### TV) por avería del decodificador, que fue avisada, por primera vez, a principios del mes de noviembre. Solicita la rescisión del contrato, la anulación de cualquier penalización que pueda derivarse de la mera ruptura del compromiso de permanencia, más allá de las cuotas relativas a terminales pendientes de pago, y el reajuste de la factura del mes de diciembre de 2019, a efectuar en enero, incluyendo un descuento de 85,04 € y la liquidación de las cuotas de los equipos pendientes de pago, que desea abonar con la mayor premura posible.

La parte reclamada manifiesta que, aplicándose correctamente la oferta contratada en las facturas de 01/08/2019, 01/09/2019, 01/10/2019 y 01/11/2019, han realizado, en calidad de servicio, un ajuste por importe de 144,19 euros exentos de impuestos, correspondiente a la factura de fecha 01/02/2020, en relación a los cargos por baja anticipada de las líneas ##### ##### ##### y ##### que constaba pendiente de pago. No obstante lo anterior, el importe pendiente de pago por parte del cliente en el servicio asociado a las líneas ##### ##### ##### y ##### tras el ajuste realizado, asciende a 224,33 euros de las facturas de fecha 01/01/2020 y 01/02/2020.

La parte reclamante manifiesta que el sobrecargo de 21,26 euros/mes de las facturas es excesivo

Comunidad de Madrid

No se aplicó el descuento del 40%, salvo en una de las líneas. El cargo de 144,19 es por baja anticipada.

La parte reclamada alega que teniendo ya activas en esta compañía las líneas ##### ##### y ##### con fecha 01/02/2019 la oferta aceptada por el cliente fue: Descuento 40% en la cuota para las líneas ##### ##### y ##### durante 12 meses. Cuota mensual venta a **plazos** terminal Huawei P20 Lite promocionada a coste 8,25€/mes durante 24 meses. En cuanto a lo anterior, el cliente adquiría un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 100 euros (exentos de impuestos), que, en abril de 2020, en calidad de servicio, se realizó un ajuste por importe de 144,19 euros (exentos de impuestos) correspondiente a la factura de fecha 01/02/2020, en relación a los cargos por baja anticipada generados, que constaba pendiente de pago. No obstante, lo anterior, les indicamos que el importe pendiente de pago por parte del cliente, tras el ajuste realizado, ascendía a 224,33 euros (impuestos incluidos) de las facturas del 01/01/2020 y 01/02/2020.

No obstante, han comprobado que el descuento del 40% ofrecido durante 12 meses se aplicó desde la factura del 01/03/2019 en la línea ##### pero no así en las líneas ##### y ##### por lo que han calculado el importe del descuento en esas líneas durante los 12 meses ofrecidos, siendo un total de 153,04 euros (impuestos incluidos). En cuanto a lo anterior, como el cliente tiene un importe pendiente de pago de 224,33 euros (impuestos incluidos), han realizado un ajuste por importe de 153,04 euros (impuestos incluidos) sobre las facturas del 01/01/2020 y 01/02/2020. No obstante, lo anterior, el importe pendiente de pago por parte del cliente, tras el ajuste realizado, asciende a 71,29 euros (impuestos incluidos) de la factura de fecha 01/02/2020. Solicitan reconvencción de la deuda de 71,29 euros (impuestos incluidos).

La parte reclamante manifiesta que acepta la cantidad reclamada y adjunta comprobante de la orden de transferencia a favor de ##### por la cantidad de 71,29 euros.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la reclamante ha reconocido la deuda de 71,29 euros (impuestos incluidos), tras los ajustes realizados, quedando la reclamante tras su abono al corriente de pago.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.



Comunidad de Madrid

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 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 al principio.