



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00936.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que le han facturado cantidades más elevadas que las contratadas de 63 euros, que incluye entre otros servicios dos líneas fijas con fibra en dos domicilios distintos y seis líneas móviles. Solicita que cumplan lo contratado, rehagan las facturas y le devuelvan el dinero indebidamente cobrado de acuerdo con el artículo 1.895 del Código Civil. Adjunta copia de las facturas y de la oferta, y un escrito posterior en el que manifiesta que la empresa le ha comunicado que en febrero se incrementará más la facturación, por lo que resuelve darse de baja en la empresa por no cumplir nada de lo ofertado y entiende que no le corresponde afrontar el pago de las penalizaciones respectivas en cada domicilio.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 12 de junio de 2020, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que la oferta aportada de 63 euros no consta a nombre de la reclamante, no consta la fecha de contratación y no concuerda con las ofertas promocionales que tiene la empresa, no siendo técnicamente posible su aplicación. Adjunta copia de contratos y de la facturación emitida.

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 alegando que la empresa contactó con su padre, antiguo titular de la línea fija de la #####, motivo por el cual la oferta que reciben va a su nombre, pero a partir de ese momento es ella quien trata con la gente. Asegura que los contratos que aporta la empresa nunca los ha visto, tienen datos incorrectos y están incompletos. Ha solicitado las cuatro grabaciones y no se las remiten. Las grabaciones las realizó siguiendo las indicaciones de la comercial. Desde que recibió la primera factura ha reclamado en numerosas ocasiones y aporta los correspondientes números de incidencias. En enero le comunican que va a subir el importe de la tarifa porque finaliza la "supuesta oferta" que le están aplicando, importe inasumible en su unidad familiar, por lo que decide darse de baja. Aporta copia del chat con la agente comercial, de las llamadas al servicio de atención al cliente, del correo electrónico reclamando de fecha 6 de noviembre de 2019 y de SMS.

## 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 que la empresa reclamada no aporta las grabaciones de la contratación y aporta contratos que no están firmados por la parte reclamante, contratos que son de fecha coincidente con los días en los que la parte reclamante mantuvo conversaciones por chat con la comercial, chat aportado al expediente. Del contenido del mismo se comprueba que se gestionó un cambio de titularidad a nombre de la parte reclamante y que se le aplicaría la oferta, que incluía una segunda línea fija con fibra en otro domicilio, y que el importe total ofertado por todos los servicios era de 63 €, teniendo que realizar dos contratos por importe de 31 € y 32 € cada uno, oferta por la que se portaron las líneas desde otro operador y se dieron de alta nuevas líneas. Teniendo en cuenta asimismo que la baja de los servicios se debió a un nuevo incremento del precio sobre el ofertado, no habiéndose solucionado la incidencia que fue reclamada desde la emisión de la primera factura, se anulan los cargos por instalación de fibra y penalización, y se rectifica el importe de las cuotas aplicando la cuota ofertada de 63 euros. No habiendo cuantificado la parte reclamante su pretensión, y teniendo en cuenta el tiempo que las líneas estuvieron dadas de alta, este órgano arbitral rectifica el importe total de la facturación emitida desde el alta hasta la baja de los servicios a la cantidad de 259,33 € ( $63 \times 4 + 7,33$ ), debiendo la empresa reclamada reembolsar a la parte reclamante el importe que hubiera abonado de más sobre la citada cantidad.

No constando en el expediente el estado de cuentas de la parte reclamante, se establece que en el supuesto de que la parte reclamante hubiera abonado al día de la fecha las nueve facturas emitidas por la empresa reclamada desde el 1 de noviembre de 2019 hasta el 1 de marzo de 2020, que suman un total de 900,01 euros, la empresa reclamada deberá reembolsarle la cantidad de 640,68 euros.

Si hubiera facturas pendientes de pago, la empresa reembolsará la cantidad abonada de más sobre los 259,33 euros, y anulará la deuda pendiente.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

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