



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01610.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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 la oferta que aceptó en octubre de 2020 por importe de 23,99 € durante 12 meses. Le cobran importes superiores, reclama que le apliquen el descuento pero siguen facturando un sobrecoste de 10 €, y no le abonan las diferencias. Solicita las grabaciones y la respuesta es negativa. Solicita la devolución de los sobrecostos, que le cobren el importe acordado y una compensación por el incumplimiento del contrato y las molestias generadas. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

Con fecha 23 de febrero de 2021, la parte reclamante aporta grabaciones que le ha facilitado la empresa sobre oferta comercial y la contratación reclamada, y que son asimismo trasladadas a la empresa reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 9 de marzo de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que "tiene un descuento del 50% durante 12 meses en la cuota del servicio ##### Ilimitada Total, desde el 1 de enero del presente año al 1 de febrero de 2022".

Por otra parte, queremos indicarle a ##### que, con fecha de este escrito, hemos realizado un abono de 48,39€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas de diciembre de 2020 y enero de 2021, por no aplicarse el descuento.

Dicho importe será ingresado en la cuenta bancaria desde la que realiza los pagos a ##### el #####, en los próximos días.

Adjuntamos facturas y oferta para su comprobación.

La parte reclamante contesta por escrito del 17 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con el importe del ingreso de la empresa, puesto que deja de aplicar el descuento en las facturas de noviembre de 2020 y febrero de 2021, y la diferencia entre lo facturado y lo ofertado en las cuatro facturas es de 73,80 €. También manifiesta que es contradictoria la respuesta de la empresa con el contenido de las grabaciones.

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

Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito alegando que la diferencia entre lo ofertado y el importe de las 13 facturas es de 97,84 €. Descotando el ingreso que ya ha recibido, quedaría pendiente de abono 49,45 €, sin perjuicio de las facturas posteriores que se emitan, así como las indemnizaciones e intereses de demora que el órgano arbitral estime. Adjunta copia de las facturas emitidas hasta el 1 de octubre de 2021.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un nuevo abono de 40,32 € correspondiente a las facturas de febrero a junio de 2021 para ajustarlas a la oferta de 23,99 €, que será ingresado en su cuenta. Manifiesta que las demás facturas son correctas ya que "con fecha 15 de julio de 2021 se ha realizado una modificación de las condiciones de tarifa, tal y como se le informó en la factura de fecha de emisión 1 de junio del presente. En este sentido, permítanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada."

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar acreditada la contratación de la oferta reclamada con un compromiso de 12 meses, **plazo** durante el cual debían mantenerse las condiciones contratadas y no podía modificarse el importe de las tarifas. En consecuencia, la empresa debe reembolsar el importe facturado de más en concepto de cuota de los servicios incluidos en la promoción. Teniendo en cuenta el cargo por servicio de envío de la factura del 1 de diciembre de 2020, no incluido en la promoción, el descuento aplicado en la factura del 1 de julio de 2021, y los ingresos bancarios de la empresa reclamada por importe de 48,39 € y 40,32 €, que deberá realizar de no haberlos hecho al día de la fecha, se considera compensado el importe cobrado de más durante 12 meses, no procediendo más abonos al haber finalizado el compromiso de permanencia asociado a la promoción reclamada, y no haber acreditado, justificado y cuantificado la parte reclamante otros daños y perjuicios económicos.

NO ENTRAR A CONOCER de la facturación emitida con posterioridad a la factura de 1 de noviembre de 2021, al ser posterior a la oferta reclamada. Queda expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Previo 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.