



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04453.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 28 de febrero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Cobros indebidos de una instalación de internet de ##### en la segunda vivienda en el Puerto de Santa María en el año 2020 para una promoción de contratación de línea de internet en segunda vivienda que ##### ofrecía y se contrata en tienda ##### en un centro comercial de Jerez. Allí confirman que se puede acoger a esa promoción. La promoción consistía en un pago de 12,48 € los tres primeros meses y 24,95 € los siguientes y penalización en caso de cancelación antes de los 12 meses eran de 80 €. ##### el primer mes cobra 49,55 € y al reclamar, ##### devuelve 37,07 € y 24,60 €. El tercer mes al reclamar, el teleoperador indica que la fibra anterior era de #####, lo que hacía que la promoción no fuera aplicable en mi caso. Remitieron a la tienda para informarse y estaba cerrada. Alrededor del 10 de octubre se da de baja la línea y el 13 de octubre se entrega el router. En noviembre se recibe un cargo de 50,97 €.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Reembolso de las cantidades cobradas de más". En escrito de fecha 08/07/2021 refiere: "No consta la oferta a la que hago referencia en mi **reclamación**, y eso es falso ya que lo incluí en mi **reclamación** original como referencia". En escrito de fecha 03/2022 refiere no estar conforme y solicita el abono de 198,91 € de devolución pendiente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en su escrito de fecha 26 de mayo de 2021: "Se aplicaron correctamente los cargos por la cuota de la línea ##### en las facturas emitidas, ya que solicité contratar el servicio de Fibra + línea + llamadas sin que conste en el contrato aportado

Comunidad de Madrid

Servicio con despliegue propio de #####. La línea arriba referida se activó en ##### el 24/02/2020 llevando asociado un compromiso de permanencia de 12 meses siguientes a la activación del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 80 € (exentos de impuestos). Al darse de baja el 28/09/2020, el recargo por baja anticipada de la factura de 27/10/2020 de importe total 50,97 € impuestos indirectos, se emitió correctamente por baja anticipada de 30,02 €. El ##### se encuentra al corriente de pago con esta compañía."

En escrito de fecha 1 de febrero de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "No obstante, a través del servicio de atención al cliente de ##### y en calidad de servicio realizan sendos abonos por transferencia bancaria de 32,7 € impuestos indirectos y de 27,25 € impuestos indirectos según oferta comercial reclamada, desde la factura de 27/03/2020 a la factura de 27/09/2020".

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:

De la documentación aportada al expediente, la cual es aportada por el reclamante, tanto oferta como contrato, se puede constatar que consiste en "24,95 € mes con permanencia de 12 meses en la línea adicional fija y desde el 10-2 al 1-3-2020 disfruta 50% de la cuota durante 3 meses a 12,48 €". No consta en ningún apartado del contrato, ni en documento alguno, ni en grabación telefónica, que haya aportado la reclamada, que la oferta no era aplicable al reclamante. Por ello este Órgano Arbitral, **ESTIMA TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar los 198,91€ del exceso de tarifa cobrados al reclamante.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

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.