



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04589.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de abril 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:

Cobran un importe superior al acordado que no coincide con lo contratado por el reclamante.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "la grabación del contrato por sus servicios, ya que no tiene nada que ver la facturación que me estaban cobrando después de llamar al teléfono de reclamaciones y no hacerle caso. La permanencia la rompieron ustedes por defecto de facturación". En su escrito de fecha 14/06/2021 se ratifica en lo anterior, ya que le están cobrando hasta un 20% más.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras un estudio de la **reclamación**, respecto a la oferta contratada, les informamos de que el acuerdo comercial alcanzado con el abonado con fecha 22/06/2015, consistía en la aplicación de la siguiente promoción:

- Línea ##### Pack Ahorro Internet Fibra 200/200 Megas + Llamadas nacionales gratis + 120 min móvil gratis con cuota mensual de 48,33 euros (impuestos incluidos).
- Línea ##### Tarifa Pack Sin Límite Minutos Ilimitados 1,2GB con cuota promocionada de 12,10 euros (Impuestos incluidos).
- Línea ##### Tarifa Pack Ahorro 2ª línea 100 min+200MB con cuota gratuita.

Respecto a la solicitud de envío de la grabación de la contratación, les indicamos que la misma no se encuentra disponible. No obstante, les adjuntamos copia de los contratos de activación de los servicios, con el detalle de la oferta, que le fueron remitidos al abonado en el momento de la contratación.

Les comunicamos que el incremento en la facturación sobre la cuota inicialmente contratada, está motivada por la contratación por parte del abonado de servicios adicionales, como el servicio ##### TV.

Comunidad de Madrid

Descuento del 50% sobre la cuota mensual del servicio ##### TV Fútbol asociado a la línea ##### durante 5 meses, a cambio de mantener activa la línea durante un periodo de 12 meses. Les adjuntamos copia del e-mail informativo remitido al abonado. En relación a lo anterior, les comunicamos que la línea ##### consta dada de baja en ##### desde el 02/09/2020 y las líneas móviles del cliente desde el 04/09/2020, momento en el que el abonado no había finalizado su compromiso de permanencia. Por todo lo anterior, ##### desestima la **reclamación** formulada por #####, ya que el cliente ha disfrutado de la promoción contratada. Que, además, como puede comprobarse en la factura generada por parte de ##### al abonado, se van registrando tanto la promoción y los precios informados. Asimismo, ha quedado acreditado que el cliente disfrutó de un beneficio en forma de descuento sobre la cuota del servicio prestado por #####, con compromiso de permanencia, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. Por último, les comunicamos que, tras desestimar la **reclamación**, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 47,50 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de la factura de fecha 06/10/2020, cuya copia les facilitamos. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada y asimismo se acuerde el pago del importe de 47,5 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible. En su escrito de fecha 10 de marzo de 2022 se ratifica en lo anterior.

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 por el reclamante se puede ver:

1º la mercantil no aporta grabación de la nueva contratación y la documentación de la oferta nueva del 05/01/2020, no se puede constatar la recepción del e-mail por el reclamante.

2º El reclamante no aporta dato alguno de lo pagado con anterioridad en las facturas y lo pagado actualmente, salvo los extractos bancarios de difícil lectura.

3º El importe pendiente de pago que alega la mercantil en la factura aportada de fecha 06/10/2020 de 47,50 € que refiere como "Penalización por permanencia" se desconoce la forma de su cálculo.

Por ello, este Órgano Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a la permanencia y al no incumplimiento por su parte, no pudiendo aportarse la grabación solicitada al no adjuntarla al expediente la mercantil. Asimismo, se DESESTIMAN las pretensiones de la mercantil con respecto a la



Comunidad de Madrid

Facturación de 1/09/2020 a 30/09/2020 en concepto de “Penalización por incumplimiento de permanencia”, al no quedar acreditada fehacientemente la existencia de la misma. Asimismo, a fecha de la recepción de este Laudo, el reclamante no tendrá deuda alguna relacionada con esta solicitud y se le deberá excluir de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que pudiera estar inmerso.

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.

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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.