



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04789.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 de marzo de 2022 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que le facturan importes superiores al importe de 30,95 € contratado el 6 de noviembre de 2020 en tienda, y le han cambiado de contrato sin su autorización. Solicita la devolución del importe cobrado de más, y el cumplimiento del contrato en las siguientes facturas. Reclama 86 €. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de mayo de 2021, alegando en síntesis que desde el 17 de marzo de 2021 se establece de nuevo la tarifa contratada en origen, y se ha realizado un abono de 83,08 € correspondiente al exceso facturado en las facturas de diciembre de 2020 y enero y febrero de 2021.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 7 de junio de 2021, del que se da traslado a la empresa reclamada, alegando que no ha recibido el abono y que le han vuelto a emitir una factura por importe superior al contratado.

La parte reclamante aporta nuevo escrito de fecha 16 de junio de 2021, manifestando que ha visto que el abono se lo han descontado de la factura de manera que le obligan a permanecer en la empresa sin su consentimiento, puesto que después del engaño quiere darse de baja, y además el descuento lo aplican sobre una cantidad superior a la que deberían facturar.

Posteriormente aporta escrito de fecha 11 de julio de 2021, manifestando que ya le han abonado el dinero que le debían, pero le siguen facturando 2,95 € de más en cada factura.

Con fecha 2 de septiembre de 2021, aporta nuevo escrito manifestando que la empresa le factura desde abril 2,95 € de más en cada factura, cuyo abono solicita, así como que rectifiquen las próximas facturas, y que eliminen la permanencia.

El 4 de octubre de 2021, la parte reclamante aporta un escrito en el que reclama 12 € facturados de más desde el mes de abril. Manifiesta que la causa del incremento es que le estaban cobrando el identificador de llamadas, que no necesita al no tener teléfono fijo, y que el día que realizó el contrato en tienda se lo quitaron, y que la empresa lo ha vuelto a activar sin causa alguna. Adjunta copia de las facturas.

Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que se ha realizado un abono de 114,05 € correspondiente a la diferencia de cuota facturada desde el 17 de noviembre de 2020 hasta el 17 de febrero de 2021, mediante transferencia bancaria de fecha. Confirma que desde el 17 de marzo de 2021 la cuota contratada se aplica correctamente. Asimismo se ha solicitado un abono de 12 €, correspondiente a la cuota mensual del identificador de llamadas que consta facturada desde el 17 de abril de 2021 hasta el 17 de septiembre de 2021, mediante transferencia bancaria.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa no acredita que hubiera solicitado y contratado el servicio de identificación de llamadas, por lo que debe reembolsarle, de no haberlo hecho al día de la fecha **12€**, correspondiente a la cuota mensual del identificador de llamadas que consta facturada desde el 17 de abril de 2021 hasta el 17 de septiembre de 2021, no facturar en adelante el mencionado servicio, y eliminar el compromiso de permanencia que pudiera estar vigente asociado al servicio ##### dadas las incidencias reclamadas en la facturación desde la fecha de contratación.

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 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.



Comunidad de Madrid

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.