



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06099.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de febrero de 2020, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARB ITRO UNICO

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

Se inició la audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que como todos los años, con fecha del 16.06.2019, renovó telefónicamente el contrato para obtener la bonificación por permanecer en la compañía. La oferta de este año consistía en pagar 47 euros, pero el importe de la factura fue de 59 euros. Solicita la devolución del dinero cobrado de más y 100€ por las molestias ocasionadas, ya que si bien es cierto que por fin ha conseguido lo que pretendía, tener que hacer multitud de llamadas es demasiado desagradable y las molestias van en la misma medida.

La parte reclamada alega que actualmente se está aplicando la oferta de 47.99€ impuestos indirectos incluidos. Asimismo, informan de la devolución del importe cargado incorrectamente en las facturas de fechas 01 de julio y 1 de agosto de 2019, que se ha compensado mediante un descuento aplicado por el departamento de fidelización de clientes. Este descuento se aplicó en la factura emitida con fecha 1 de septiembre de 2019, por lo que consideran que la oferta está correctamente aplicada en los servicios contratados.

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 por escrito en el expediente. Añade que ha recibido respuesta por parte de #####, informa que es cierto que le devolvieron dinero, pero la compensación que solicita se refiere a las molestias ocasionadas desde abril. Desde entonces ha estado solicitando el descuento que se aplicó a posteriori. Si bien es cierto que quedó resuelto, las molestias ocasionadas desde abril a agosto de 2019, en la que tuvo que realizar multitud de llamadas hasta conseguir lo que solicitaba, se deben compensar de alguna manera. Añade que no aporta documentación ya que ha quedado claro por parte de ##### que el problema se resolvió y lo que se reclama es el servicio prestado por esta empresa. Solicita la compensación con un año de servicio de identificación de llamadas gratuito.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta que en cuanto a la solicitud de indemnización que nos solicita la #####, no corresponde, ya que fue subsanado, se le realizó un abono correspondiente a oferta no aplicada y ya quedó solventado, ya que se le está facturando según lo aceptado por nuestra cliente.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, tal como reconoce la reclamante, se ha aplicado la oferta de 47.99€ impuestos indirectos incluidos, así como la devolución del importe cargado incorrectamente en las facturas de fechas 01 de julio y 1 de agosto de 2019, que se ha compensado mediante un descuento aplicado por el departamento de fidelización de clientes en la factura emitida con fecha 1 de septiembre de 2019. Por lo tanto, se considera que la oferta está correctamente aplicada en los servicios contratados.

Referente a la compensación solicitada, la parte reclamante no aporta justificación de los gastos ocasionados para poder, en su caso, ser cuantificados. No siendo competente este Órgano para conocer en materia de indemnización de daños y perjuicios, queda expedita la vía judicial.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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.