



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06271.1 / 2020.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 que dieron de alta una nueva línea sin su conocimiento ni consentimiento, que no le informaron de ningún compromiso de permanencia, que cuando tuvo conocimiento de la incidencia devolvió el terminal que se supone que era de regalo, y no quisieron darle ningún justificante de la entrega. Manifiesta que nunca firmó un contrato físico, sino que confió en la buena fe del agente de la tienda y firmó en una pequeña pantalla digital debido a su invalidez visual, y en el contrato figura un falso correo electrónico puesto que no dispone de ninguno, ni sabe lo que es por su falta de conocimientos digitales. Cuando reclamó en tienda por el elevado importe de las facturas, le dijeron que todo quedaba solucionado firmando en la pantalla y que para compensar el disgusto le regalaban un móvil que resultó no ser así. Posteriormente, al ver que no funcionaba su línea móvil descubre que le han dado de alta un nuevo contrato con líneas nuevas. Ha intentado solucionarlo, pero se han negado alegando las permanencias.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de diciembre de 2020, del que se remitió copia a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un ajuste de 56,88€ aplicados como descuento en las facturas del 1 de febrero y 1 de marzo de 2020, de las que adjunta copia. En calidad de servicio se ha solicitado un abono de 90,51 euros, que el cliente recibirá mediante transferencia bancaria. El importe total ajustado corresponde a la cuota tarifada en la línea ##### en la facturación emitida desde el 1 de enero de 2020 hasta el 1 de septiembre de 2020, habiéndose dado de baja la línea el 28 de agosto de 2020 sin emitirse cargo alguno. Finalmente, manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 22 de marzo de 2021, del cual se dio traslado a la empresa reclamada. En el escrito, la parte reclamante manifestó que la empresa le hace transferencias de dinero sin justificar, lo que demuestra su voluntad de que el asunto no llegue al arbitraje. El asunto es una estafa, ya que le hicieron pagar por 2 líneas en lugar de una, y aún la mantienen con una permanencia.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

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 el relato de los hechos reclamados, por lo que **la empresa debe anular los compromisos de permanencia vigentes**, de manera que la parte reclamante podrá portar/dar de baja los servicios sin que se genere ningún cargo por penalización ni baja anticipada.

NO ENTRAR A CONOCER de la **reclamación** sobre la facturación, de acuerdo con el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no haber aportado la parte reclamante la facturación reclamada de las líneas reclamadas, ni haber cuantificado su pretensión económicamente. 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.

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.