



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06277.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado. Tenía una oferta de 40 euros, al terminarla quiso darse de baja pero le ofrecieron continuar con la oferta, al mes siguiente recibe una factura de más de 60 euros. Volvió a solicitar la baja pero le prometieron devolverle el dinero y seguir con la oferta de 40 euros, y de nuevo recibe otro cargo de más de 60 euros, y no le dan de baja ni le devuelven el dinero. Solicita la devolución del dinero.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 30 de enero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha emitido un abono a favor de la parte reclamante de 21,95 euros, en concepto de ajuste de cuotas por descuento no aplicado, abono que recibirá por transferencia bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito del 10 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 6 de marzo de 2020 ha recibido como todos los meses un aviso de pago, cuando no es cliente.

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 un escrito alegando que la línea ##### fue dada de alta el 26 de febrero de 2018 y que se ha tramitado la baja total el 19 de diciembre de 2019. La citada línea se ofreció de manera gratuita, tras el alta de la línea fija, fibra y móvil ##### En la facturación se puede observar que no se ha facturado ninguna tarifa en la citada línea. No obstante, desde la factura del 22 de junio de 2018 hasta la última factura del 22 de diciembre de 2019, se ha facturado 1 € en concepto de ##### Net. El importe total facturado ha sido de 18 euros y se ha emitido una factura rectificativa por importe de 36,01 euros, que ha servido para anular la última factura emitida por importe de 1 euro. El importe restante, 35,01 euros, ha sido ingresado en la cuenta bancaria el 6 de febrero de 2020. Con el importe mencionado se abona la parte proporcional de la cuota de la línea fija de la factura de fecha emisión 22 de septiembre de 2019 tras la baja total de los servicios. Adjunta copia del contrato de 26 de febrero de 2018 y manifiesta que en las facturas se puede observar que se aplicó un descuento del 100% sobre la línea fija y fibra desde el 2 de marzo al 21 de septiembre de 2018, no constando más.

Comunidad de Madrid

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** las pretensiones de la parte reclamante, que no ha cuantificado económicamente su pretensión. De manera que se considera indebidamente facturado desde junio de 2018, sin justificación previa, el servicio ##### Net en la línea ##### que se ofertó como gratuita. No siendo posible acreditar si la empresa ofertó o no prorrogar el descuento en septiembre de 2019 para evitar la baja de los servicios, y no constando acreditadas las fechas y números de incidencias de las reclamaciones que se hubieran formulado. La parte reclamante ha manifestado que cuando solicitaba la baja le aseguraban que aplicarían el descuento y le devolverían lo cobrado de más. Este órgano, teniendo en cuenta los abonos ya realizados por la empresa y a la vista de las facturas aportadas por la empresa reclamada, cuantifica que **la empresa reclamada abone a la parte reclamante 100 euros**.

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.

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. Previa 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 20 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.