



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07325.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Recibida con fecha 26 de julio de 2021 solicitud de arbitraje y dictada el 1 de junio de 2022 resolución de inicio por el presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa al árbitro único. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida por #####. El reclamante contrató una determinada oferta comercial que, por una incidencia técnica, no se ha venido aplicando adecuadamente, no estando conforme el reclamante con las condiciones del servicio ofrecido debido al incumplimiento de la oferta comercial. Por ello, decide cambiarse de compañía vía portabilidad. El reclamante solicita a la empresa reclamada que le devuelva la cantidad cobrada de más, un total de 32,44€ (16,99€ y 15,45€) correspondiente a las facturas de fecha 13/05/2021 y 13/06/2021.

El árbitro único 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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito indicando que con fecha 03/03/2021 se activó la línea ##### siendo la oferta aceptada de:

Fibra 600Mb al precio de 100Mb durante 12 meses, con una cuota de 30,95€ los meses 1 al 12, y después 40,95€, con un compromiso de permanencia de 12 meses.

Debido a una incidencia no se aplicó correctamente la promoción, por lo que se ha procedido a realizar una serie de ajustes en la facturación emitida por un importe total de 106,99€, impuestos incluidos, quedando de este modo subsanada la omisión de la aplicación de la oferta.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente e indica que no ha recibido los abonos transferidos por ##### y que el día 16 de junio de 2021, se dio de alta en otra compañía de servicios de telefonía debido a los inconvenientes suscitados y sin solventar en el seno de su relación comercial con la mercantil reclamada; solicitando la nueva compañía la baja en ##### en el marco de un proceso de portabilidad.

Tras lo cual, el Árbitro se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro Único acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante; por cuanto examinada la oferta contratada, habiendo reconocido la mercantil contra la que se reclama el incumplimiento de la oferta comercial y analizados los abonos realizados por la misma y cuya suma asciende a un total de **106,99€**, impuesto incluidos, se da por ajustada a la oferta contratada la facturación emitida.

Por otro lado, no procede en este caso aplicar penalización por baja anticipada a la vista de las circunstancias, de modo que se debe ajustar la factura de fecha 13/08/2021 por importe de 94,04€, deduciendo el cargo por penalización y ajustándola a la cuota de la oferta contratada, quedando la citada factura en **16,10€**, impuestos incluidos, cantidad que el reclamante deberá abonar.

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.



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.