



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08194.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: #####, empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Recibida con fecha 6 de octubre de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de mayo de 2021 **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 el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida pues no respeta la oferta contratada el 18/11/19 del pack por 35,34€/mes. Solicita se ajuste la facturación emitida a la oferta contratada, el reintegro de las cantidades cobradas de más, el abono del compromiso de permanencia o penalización facturado por su anterior operador (277,68 €) y la no inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 12 de noviembre de 2020, manifestando que la oferta contratada en noviembre de 2019 era de 62,48€/mes, no constándole compromiso alguno relativo al abono de la penalización facturada por otro operador. Que en todo caso y en garantía de calidad, ha realizado tres abonos cuya suma asciende a 273,63 €. Finalmente, en mayo de 2020 la clienta aceptó una nueva promoción para los servicios contratados de 40,48€/mes.

Convocándose la audiencia escrita el 25 de junio de 2021, las partes fueron citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisados los resúmenes de compra de los servicios contratados el 19/11/19 aportados por cada una de las partes, y cuyas copias se adjuntan, se concluye que la oferta finalmente contratada tenía un precio de 62,48€/mes, IVA incluido (41,99€ del pack + 20,49€ de línea adicional), y no de 35,24€; que el descuento de fidelización era de 12 meses y no de tres; y que si hay compromiso de asumir la penalización facturada por otro operador de hasta 350€.

Comunidad de Madrid

Pero, careciendo el expediente arbitral de la facturación emitida objeto de controversia, no habiéndose mantenido la referida oferta los 12 meses del compromiso de permanencia suscrito, pues en mayo de 2020 se modifican las condiciones económicas de la oferta reclamada, y teniendo en cuenta los tres abonos realizados por la operadora cuya suma asciende a un total de 273,63€, IVA incluido, importe cercano a la penalización de 277,68€ facturada por el anterior operador; este Árbitro considera suficientemente ajustada la facturación emitida a la oferta contratada en noviembre de 2019, no procediendo al día de la fecha mayor abono o reintegro.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno. Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.