



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08859.1 / 2021.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 la disconformidad con el cargo por instalación de fibra por importe de 150 euros que le han facturado, puesto que se portó a otro operador por el incumplimiento de la oferta indefinida de fecha 3 de febrero de 2021 que le hizo la empresa contactando telefónicamente con él. Apareciendo en las facturas como fecha de caducidad de la promoción el 21 de mayo de 2021, reclamó y el servicio de atención al cliente le contestó que no podían mantener la oferta. Solicita la devolución que le han cargado en su cuenta bancaria. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que el cargo reclamado se corresponde con el coste de instalación de la fibra y por no haber cumplido en activo el periodo establecido en las condiciones particulares. Adjunta la oferta comercial.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 11 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la oferta que aporta la empresa no se corresponde con la que le enviaron, en la que indican que era con carácter indefinido, y el motivo de la baja fue que no respetaron el descuento indefinido ofrecido.

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 aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y solicita la devolución de la penalización.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y concluye que el cargo reclamado por la instalación de fibra es correcto.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante, **debiendo reembolsarle la empresa reclamada 150€** correspondientes al cargo “Descuento Fidelización” de la factura de fecha 22 de abril de 2021, al considerar los siguientes fundamentos:

La empresa no aporta la grabación de la contratación ni el contrato escrito firmado por la parte reclamante, ni acredita haberle enviado el documento con las condiciones comerciales que adjunta a sus alegaciones.

No consta que la empresa reclamada hubiera informado a la parte reclamante del compromiso de permanencia asociado a la contratación y de las consecuencias de su incumplimiento.

La parte reclamante aporta las condiciones de la oferta comercial que la empresa le envió a su correo electrónico, en la que se indica un descuento de fidelización con carácter indefinido, y en las facturas aparece reflejado el descuento limitado a un periodo de 3 meses.

La parte reclamante, en cuanto tuvo conocimiento de la incidencia a través de la facturación, se puso en contacto con la empresa para solucionarlo. Ante la negativa expresa del servicio de atención al cliente, dio de baja los servicios en la empresa al perder el descuento del 50% que motivó que aceptara la oferta y portara los servicios a la empresa reclamada. Por lo tanto, se considera justificada la baja de los servicios.

La empresa reclamada no justifica el cargo facturado por el coste de instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica, no constando ninguna documentación en el expediente en relación con los trabajos de instalación.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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 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.

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