



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08960.0 / 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 el incumplimiento de la oferta porque no incluye #####, no se aplicó durante 3 meses y se ha modificado sin consultar el periodo de permanencia. Reclama la devolución de 255 euros aproximadamente, la activación de ##### durante 2 años desde que se curse el alta y eliminar la permanencia. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 23 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que contrató el 2 de septiembre de 2019 una oferta por importe de 97,95 € y la adquisición de un terminal Iphone 8 de compra a **plazos** con 24 cuotas de 20,84 euros, con un compromiso de permanencia de 24 meses. El 6 de mayo de 2020 el cliente adquirió un Huawei P Smart 2019 por una cuota mensual de 7,01 euros durante 24 meses. El 2 de diciembre de 2019 se cambió la cuota de la línea ##### por una cuota mensual de 15,95 euros. Revisada la facturación emitida es correcta. Se ha solicitado la eliminación del compromiso de permanencia en calidad de servicio, y si el reclamante dispone de otra oferta solicita que se le remita.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 5 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que el contrato es muy genérico y es imposible conocer la tarifa exacta contratada. En cuanto detectó que la tarifa no era correcta, acudió a la tienda donde contrató. Adjunta copia de las tarifas ofertadas del 1 al 31 de agosto de 2019 con ofertas vigentes en la fecha de la contratación, y manifiesta que su intención siempre fue contratar #####. La empresa no puede tener ninguna modificación firmada, las modificaciones son consecuencia de las reclamaciones en tienda y son parches al error inicial. Adjunta copia de las facturas reclamadas indicando las cantidades facturadas de manera incorrecta, correspondientes al periodo entre el 21 de septiembre y el 21 de diciembre de 2019. Asimismo, aporta los adeudos en la cuenta bancaria de #####, de los que no se dispone de factura, de los meses de septiembre y octubre de 2019, cuando ya todo se debía de haber incluido desde el 2 de septiembre en la oferta de 45,95 euros. También se aporta el recibo bancario de ##### de 120,51 euros por el periodo de septiembre. Valora las cantidades adeudadas por la empresa en más de 250 euros, y solicita que se dé como valor añadido la suscripción a ##### por el periodo equivalente a la duración del vínculo con la empresa, conforme a la oferta contratada el 2 de septiembre de 2019.

Comunidad de Madrid

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 no aporta escrito de alegaciones.

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, al considerar que la empresa reclamada ha eliminado el compromiso de permanencia, que la parte reclamante ha aportado la oferta comercial escrita que no ha sido desvirtuada por la empresa reclamada, que el contrato escrito firmado por la parte reclamante no refleja las condiciones de la oferta comercial, y que las tres facturas aportadas incluyen consumo no incluido en la tarifa. En consecuencia, **la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 265€, y proporcionará ##### sin coste durante 24 meses, o hasta la fecha de baja/portabilidad de los servicios incluidos en la tarifa contratada, o de contratación de una nueva tarifa.**

NO ENTRAR A CONOCER de la **reclamación** sobre los recibos bancarios a nombre de #####, al no constar en el expediente documentación que acredite que se corresponden con la facturación de servicios incluidos en la facturación emitida a nombre del reclamante. 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.

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

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.