



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09104.8 / 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 reiterado del precio de la oferta comercial por importe de 40,94 euros. Cada factura que emiten con error llama para reclamar, le contestan que tiene razón y que en la siguiente factura le devolverían el dinero cobrado de más, y no lo hacen y vuelven a facturar mal. Solicita la devolución de 12,76 euros cobrados de más, pagar las cuotas que queden del dispositivo a **plazos**, y que eliminen la permanencia para poder cambiar de operador. Adjunta documentación que se traslada a la empresa junto con la solicitud de arbitraje.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 30 de noviembre de 2020 al que adjunta la factura del 25 de noviembre de 2020 en la que cobran 4,25 euros de más.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante contrató el 6 de junio de 2020 una oferta por importe total de 40,94 euros durante 12 meses y con un compromiso de permanencia de 24 meses. Se ha realizado un abono de 20 euros en concepto de diferencia de la cuota en las facturas emitidas desde el 26 de julio de 2020 hasta el 26 de noviembre de 2020, que se aplicará como descuento en la factura de 26 de enero de 2021. Asimismo, se ha realizado un abono de 5 euros mensual durante 8 meses, para ajustar la cuota hasta cumplir el **plazo** de 12 meses. Finalmente, manifiesta que la parte reclamante se encuentra al corriente de pago. Adjunta la oferta comercial.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 29 de enero de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que en la factura de enero, de la que adjuntan copia, no han hecho el abono y siguen cobrando de más por un concepto que no ha pedido. Solicita que le devuelvan el dinero cobrado de más que hasta la fecha asciende a 23,74 euros y el dinero de la permanencia que le quitarán de la cuenta y que son 71,92 euros.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 5 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que tras hablar con la empresa y decirle que tras la baja le cobrarían 70 euros en concepto de permanencia y 35,17 euros por los dispositivos a **plazos**, le llega una factura de 349,06 euros, y al llamar le comunican que han cobrado 70 euros de permanencia en cada línea. Dado que se dio de baja por el incumplimiento de la empresa, solicita la devolución de lo cobrado de más (62,74 euros) y el importe de las penalizaciones (210,91 euros). Le han cobrado el mes entero cuando se dio de baja el 4 de febrero. Adjunta copia del justificante bancario, de la baja y de la factura.

Comunidad de Madrid

A la empresa reclamada, en el que rectifica el importe reclamado, puesto que en la factura de febrero le han cobrado 50,34 € de más y no los 39 que había calculado, por lo que deben devolverle 74,08 € en concepto de cuota y 254,10 € de penalizaciones.

La parte reclamante aporta un escrito de fecha 8 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que los descuentos que menciona la empresa en su escrito de alegaciones no son correctos.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 13 de abril de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando los hechos reclamados y solicitando la devolución de 332,29 €.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 20 de junio de 2021, en el que reitera la **reclamación** y su pretensión.

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 reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los servicios se dieron de baja por portabilidad el 5 de febrero de 2021, que no se han realizado abonos de 2,05 € desde la factura de 28 de agosto de 2020 para ajustar la cuota a la oferta, y que se ha realizado un abono de 255,08 € correspondiente a los cargos por baja anticipada de la factura de 28 de febrero de 2021, que se realizará mediante transferencia bancaria. Adjunta copia de la facturación.

La parte reclamante aporta escrito contestando que ha recibido el reembolso correspondiente a los cargos por baja anticipada, pero que no es cierto el abono de 2,05€ mensuales, y el último mes lo cobraron entero, por lo que solicita 77,08 €.

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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que no se han aportado al expediente todas las facturas reclamadas, que consta acredita la oferta comercial y el importe de todos los recibos bancarios, y que la empresa reclamada ya ha reembolsado mediante transferencia bancaria 255,08 € correspondiente a los cargos por baja anticipada. En consecuencia, quedarían pendientes de reembolsar a la parte reclamante 67 € correspondientes a la diferencia entre la cuota ofertada y la facturada, habiendo tomado en cuenta el consumo en llamadas realizado fuera de tarifa y la fecha de baja de los servicios.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.