



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09111.7 / 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 la disconformidad con la facturación de la penalización de la que no tenía conocimiento y que no aparecía en su página de cliente, y que le comunicaron por teléfono después de haber solicitado la portabilidad a otro operador. Solicita que el importe de la penalización se prorratee de acuerdo con el tiempo que restaba para cumplir el compromiso de permanencia. Reclama la devolución de 230 euros. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de noviembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los importes de las facturas sólo se agravan en el caso de facturar consumo no vinculado o no incluido en el producto contratado. Adjunta copia de la contratación.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 16 de enero de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando los hechos 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 reclamante aporta un escrito en el que reitera los hechos y su pretensión.

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante aceptó el 11 de junio de 2019 un descuento de fidelización asociado a un compromiso de permanencia de 24 meses. Adjunta la oferta comercial, así como dos facturas para su comprobación. Dado que el servicio fue dado de baja el 21 de septiembre de 2020 por solicitud del titular, se procedió a facturar automáticamente un cargo de 367,34€ en concepto de cancelación por incumplimiento del citado compromiso, siendo correcta la factura de octubre de 2020.

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** la pretensión de la parte

Comunidad de Madrid

Por la parte reclamante no hay grabación de la contratación, por lo que no ha acreditado las condiciones contractuales de la oferta. La parte reclamante manifiesta que en su página de cliente no reflejaba la penalización y que consultó antes de solicitar la portabilidad. Considerando que la facturación reflejaba un descuento por fidelización indicando el periodo de vigencia, se prorratea el importe de la penalización, y en consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 230 euros.

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.

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.