



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00251.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de mayo de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: En enero de 2018 adquirió, con pago único, un teléfono Sony a la reclamada que incluía permanencia en tarifa. En recibo de septiembre y octubre de dicho año apareció pago aplazado por dicho móvil. Presentó reclamación; quiere destacar la mala atención del servicio de atención telefonica, cortando comunicación y casi tres meses pendientes de resolver. Solicita la devolución de los ingresos indebidos cobrados erróneamente, eliminación del pago aplazado en facturas, de los registros de las facturas erróneas en el importe indebido y compensación justa al tiempo gastado eliminando cualquier tipo de permanencia en la compañía.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que los pagos a plazos facturados han sido anulados; se ha realizado ajuste de 87 euros, impuestos incluidos que ha sido descontado de la factura de fecha 15/01/2019; en dicha factura se le cobra una cuota de 29 euros que pagó mediante tarjeta de crédito y será devuelto en su cuenta bancaria.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta que ha recibido la devolución de las cantidades cobradas indebidamente, se ha corregido en los sistemas informáticos el error, dando de baja el pago aplazado y anulando la permanencia que correspondía aunque la factura que se genera en el sistema sobre el dispositivo sigue siendo errónea, figurando un pago aplazado que no es cierto. No ha recibido comunicación de esos ajustes realizados y no mencionan la corrección a futuro. No indican nada de la compensación por los efectos negativos que le han generado, malos modos y abuso de facturación de un servicio diferente al contratado, forzándole al pago aún estando en disconformidad, llegando a bloquearle la línea telefónica. Considera que sólo ha sido atendida parcialmente, aunque en lo fundamental, la reclamación realizada y que debe completarse con una carta clara de asunción del error producido, una compensación por los inconvenientes producidos y una petición para que modifiquen las formas de facturación, permitiendo un pago diferenciado y devolución de servicios no contratados y/o facturados erróneamente.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA DAR POR SATISFECHA** la pretensión del reclamante en lo que respecta a los pagos, objeto de reclamación que se han facturado por el terminal Sony Xperia XZ toda vez que la operadora ha manifestado efectuar ajuste de 87 euros, impuestos incluidos, en factura de 15/01/2019, por cuotas facturadas y reembolsar, en cuenta bancaria, 29 euros que se pagó mediante tarjeta bancaria, extremos que han sido confirmados por el Sr. Martínez, **no debiendo, en consecuencia la reclamada facturar ninguna otra cuota por el terminal en cuestión.**

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Órgano Arbitral no entra a conocer de la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

Asimismo tampoco es competente para inmiscuirse en la forma de proceder de la mercantil, tanto internamente, en su relación con los clientes, comercialmente ni dar directrices al respecto.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.