



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00714.6/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de junio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCAL ES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se producen una serie de incidencias en la facturación y cargo de los servicios contratados por la empresa. El día 11 de diciembre de 2017 le llaman de la empresa porque tiene que pagar con tarjeta la cantidad de 59 euros ya que según ellos el 14 de noviembre de 2017 le enviaron factura y el banco lo devolvió. Le recargan 20 euros y aunque no está de acuerdo, le dicen que si no le cortan la línea. Solicita que le permitan portarse con otro operador sin penalización por el mal servicio recibido y que no le cobren 20 euros de comisión por impago ya que no es problema suyo. El banco dice que no ha devuelto el recibo.

La empresa mediante escrito de fecha 21 de marzo de 2018 manifiesta que la reclamante activó un servicio modalidad pack ahorro 50/50 en fecha 11 de septiembre de 2017 asociado a las líneas 916112..y 6927..

Informan que el cargo en concepto de devolución de facturas se genera debido a que la entidad bancaria donde el abonado tiene domiciliadas las facturas, ha devuelto la del periodo de facturación del 1 al 30 de septiembre de 2017.

Manifiestan que los costes asociados a devolución de factura se encuentran justificacos en art.9 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, no obstante como deferencia comercial la empresa ajusta en enero de 2018 la cantidad de 24,20 euros generado en la factura de 2/11/17.

Respecto a la anulación de la penalización solicitada, indican que adquirió compromiso 12 meses el 31 de agosto de 2017 o abono de 52,74 euros. Asimismo adquiere un terminal con pago aplazado de 24 meses, por lo que no procede atender a su solicitud.

En la actualidad el cliente adeuda la cantidad total de 140,23 euros por ls facturas emitidas entre noviembre de 2017 y febrero de 2018, formulando reconvención.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta escrito de fecha 24 de abril de 2018, indicando que se ratifica en todas sus anteriores alegaciones, explicando que no pidió en ningún una tablet y que no aceptó un presunto regalo.

No entienden por qué no le pasan al cobro en su banco las facturas y señala que desde el día 12 de diciembre de 2017 le cortaron la línea. Solo ha recibido llamadas de personas desconocidas. Intenta resolver el problema a través del [REDACTED] y en ese momento le dicen que no es cliente. Quiere resolver el problema de comunicación y aclarar importe de las facturas hasta la fecha .

El Colegio 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** comparece al presente acto de audiencia y manifiesta que nunca ha cambiado de banco para el pago de estas facturas y que estuvo con la compañía en el año 2014 hasta enero de 2017. Posteriormente regresa en agosto de ese año y es cuando empiezan los problemas de domiciliación, viéndose obligada a abonarla con tarjeta y asumir unos gastos adicionales. Aporta copia de movimientos bancarios para que se compruebe que en esas fechas había saldo.

Como no le solucionaban el problema deja de pagar la factura de noviembre y el día 12 de diciembre le cortan el servicio definitivamente.

Quiere conservar su numeración de teléfono y que le permitan cursar la baja o portabilidad a otra compañía.

No le dieron tablet, solo un móvil. Pone a disposición de la empresa el aparato de wifi que le dejaron.

**La parte reclamada** comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 5 de junio de 2018 y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de las alegaciones presentadas con anterioridad y señala que la cantidad que adeuda en la actualidad la reclamante es de 187,81 euros correspondiente a la devolución de las facturas emitidas entre noviembre de 2017 y mayo de 2018. Solicita que se acuerde el pago de la citada cantidad.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo **abonar la reclamante la cantidad total de 94,27 euros** correspondiente a la suma del importe de las facturas emitidas en noviembre de 2017 y diciembre de 2017 y la parte proporcional de los doce días de diciembre, que disfrutó del servicio de la factura emitida en enero de 2018.



## Comunidad de Madrid

La empresa debe **anular los cargos correspondientes a la penalización y gastos de gestión** ya que examinado el detalle de la facturación impugnada, se comprueba que hay un apartado: "*forma de pago*" que contiene unos datos y la empresa no acredita que, dentro del periodo de abono, haya remitido las facturas o que hayan sido devueltas por la entidad bancaria.

Se considera que la reclamante, en ningún momento ha querido dejar de recibir los servicios de la empresa, y que ésta ha incumplido el sistema de pagos acordado.

Una vez que abonada la cantidad citada anteriormente ( 94,27 euros), la reclamante contactará con la empresa para realizar las gestiones oportunas en orden a cursar la baja de sus servicios si lo estima oportuno, **conservando en todo caso la numeración de su línea fija y móvil.**

El terminal LG K3 se quedará en su poder, sin tener que abonar ninguna cantidad asociada al mismo.

La empresa indicará a la empresa cómo entregar el aparato para el wifi que se halla en su poder dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo, pudiendo disponer en caso contrario del mismo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



## Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de junio de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

