



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02440.4/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 la disconformidad con la facturación emitida desde diciembre de 2018 que dejan de aplicar la cuota contrada el 15 de junio de 2018 por importe de 47,50 euros hasta el 3 de julio de 2019. Solicita que se rectifiquen las facturas hasta el 3 de julio de 2019, y sino la baja de los servicios sin penalización porque han modificado su cuota de manera unilateral.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que en el mes de marzo se realizó un abono de 45,39 euros correspondiente a la promoción no aplicada en las facturas emitidas en los meses de diciembre de 2018 y enero, febrero y marzo de 2019. No existe la posibilidad de mantener la cuota por lo que se va a realizar un abono por adelantado de 30 euros de los restantes cuatro meses que faltan para finalizar la oferta, y se va a mantener la facturación de 55 euros hasta julio de 2019. La reclamante ha adquirido un terminal Huawei Mate P20 Pro con la modalidad de pago a plazo en noviembre de 2018 con una cuota mensual de 36,51 euros que no se ha facturado todavía por una incidencia en la facturación. Adjunta contrato.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada manifestando que no ha recibido ningún abono. Solicita los abonos reflejados en el escrito de alegaciones de la empresa, cancelación de los compromisos de permanencia, y revisión de las grabaciones. Desea poder cambiar de empresa sin penalización.

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.
- 3.- Proceder a la lectura del escrito de alegaciones de la empresa reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante representante, que reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente, declarando que le han dado de alta como profesional cuando no lo es y lo reclamó, que hasta el 22 de noviembre de 2018 los descuentos se aplicaron correctamente, pero cuando compró un teléfono comenzaron las incidencias. No le han realizado ningún abono. Devolvió las facturas porque reclamaba y no le atendían ni

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

solucionaban la incidencia. Le dejaron de facturar durante 2 meses y en junio emiten una factura que no comprende y no está conforme con los cargos e importes facturados. El cobro de las cuotas del terminal se demoró y le facturan de vez tres cuotas. Solicita pagar las cuotas del terminal, que realicen los abonos que alegan para compensar la incidencia en el importe de la cuota facturada, eliminen los compromisos de permanencia, se eliminen los cargos por devolución de factura, le facturen en la factura de junio la cuota de 52,50 euros que la empresa compensa con los abonos, y que apliquen en la factura de julio la cuota de 52,50 euros. Adjunta copia del contrato de compra del terminal y de la facturación.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que en el mes de marzo se realizó un abono de 45,39 euros correspondiente a la promoción no aplicada en las facturas emitidas en los meses de diciembre de 2018 y enero, febrero y marzo de 2019. No existe la posibilidad de mantener la cuota por lo que se va a realizar un abono por adelantado de 30 euros de los restantes cuatro meses que faltan para finalizar la oferta, y se va a mantener la facturación de 55 € hasta julio de 2019.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar las condiciones contractuales, la incidencia en la aplicación del descuento, que se ha dado de alta el contrato como profesional cuando la parte reclamante manifiesta que no lo es, que durante dos meses no se ha emitido facturación sin haber facilitado la empresa información a la parte reclamante, que en la factura de fecha 1 de junio de 2019 la empresa realiza ajustes y facturación atrasada de manera incomprensible para un consumidor medio y sin facilitar ninguna explicación a la parte reclamante, y la empresa no justifica el retraso en la emisión de las cuotas aplazadas del terminal. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 45,39€ y 30€ mediante transferencia bancaria, el importe de la factura de fecha de 1 de junio de 2019 se rectifica a la cantidad de 214 euros, en la factura que se emita en el mes de julio se debe facturar una cuota de 52,50 euros y la empresa deberá en caso de que se haya facturado importe superior abonar la diferencia, y eliminar los compromisos de permanencia vigentes que tuviera la parte reclamante, tanto asociados a los servicios como al terminal.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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

ARB CRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 03 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

