



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03332.8/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de noviembre de 2018 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/hora 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: Con fecha 13/01/2016 suscribió dos contratos adquiriendo dos terminales mediante pago fraccionado (24 cuotas de 5 euros/mes por terminal). Por un fallo de la compañía no se le estuvo cobrando las cuotas de un terminal y por una llamada que ella efectuó se percataron del fallo. En ningún momento se negó a pagar los plazos sí se negó a pagarlo todo de golpe. Por el trato recibido decidió solicitar portabilidad de los dos números y, sin consultarle, le facturan el total del precio fraccionado en una sola factura que devolvió. Pretende que se acepte su propuesta de pagar mes a mes, en cuotas de 5 euros, la cantidad restante que debe del terminal tal y como se firmó.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente, entre otras manifiesta que con fecha 13/01/2016, con la línea móvil [REDACTED] adquirió el terminal Huawei P8, con un compromiso de permanencia de 24 meses debido al descuento de 50 euros realizado y un pago a plazos de 5 euros mes durante 24 meses y un pago final de 40 euros; al causar baja el 24/01/2018 se ha generado en una última factura el pago final del terminal. Con fecha 26/02/2016 adquirió otro terminal, de igual modelo, para la otra línea móvil, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 50 euros realizado y un pago a plazos de 5 euros/mes durante 24 meses y un pago final de 40. En un principio rechazó el terminal y luego lo solicitó por lo que al sistema no le dio tiempo a generar el contrato, no disponen del contrato firmado pero sí el albarán de entrega; no se volcó el pago a plazos financiado por lo que al cursar la baja el sistema ha generado el pago total del terminal puesto que no se estaba pagando con anterioridad. La legislación vigente no permite generar facturas a un cliente que ya ha cursado la baja de los servicios como se indica en el propio contrato por lo que no pueden fraccionar el pago de los terminales.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, reitera sus alegaciones, pretensión y manifiesta, entre otras que abonó los 195 euros tras haber sido amenazada con inclusión en ficheros de morosos. Solicita la devolución de dicho importe, indemnización por daños morales y perjuicios (el 50% de lo reclamado al menos) y que se proceda a sancionar o al menos amonestar de manera formal a la compañía por malas prácticas y abuso de poder ante los clientes minoristas.

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

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 DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante por cuanto conocía al contratar, en lo que a pago aplazado se refiere, que la baja en el servicio contratado conllevaba el vencimiento anticipado de los pagos que deberían ser abonados de una sólo vez tal y como consta en el contrato tipo que se firma. A mayor abundamiento las cuotas de los terminales adquiridos a plazos figuran reflejadas en las facturas que se emiten por lo que desde principios de 2016 que se adquirió el terminal, objeto de reclamación, pudo detectar que no se le estaba facturando el dispositivo e informar a la compañía de la incidencia y no consta que lo hiciera hasta transcurridos casi dos años desde su adquisición. Por todo ello, la factura de fecha **1/03/2018**, por importe de 195 euros, en la que se facturan las cuotas pendientes y pago final, se considera correcta.

No habiéndose acreditado gasto económico alguno, este Órgano Arbitral no entra a conocer, quedando expedita la vía judicial, sobre la pretensión de la reclamante de:

- Indemnización por daños morales y perjuicios por cuanto la reclamada excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras materias, las reclamaciones por daños y perjuicios, no existiendo, en consecuencia Convenio Arbitral válido al respecto.
- Sanción y/o amonestación a la compañía al carecer de competencia en la materia

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.

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.