



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03792.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de enero de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que tuvo que cambiar de compañía debido a que [REDACTED] incumplía constantemente las condiciones económicas del contrato y su situación económica no le permitía hacer frente a las facturas erróneas, debido al trato recibido renunció a la contraoferta que le hicieron. Al reclamar una factura desproporcionada de 439,87 euros en su contestación anulan conceptos relativos a la instalación y penalización por baja anticipada (el incumplimiento fue de la empresa), pero siguen insistiendo en las cuotas de un terminal, que como se puede comprobar en la factura era a coste cero, y facturas pendientes por un precio superior al debido. Solicita que se emita una factura por el consumo real realizado hasta la portabilidad, anulando cualquier otro concepto.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante alegando en relación con las cuotas del terminal tarifada en la factura de 23 de mayo de 2017, que el reclamante adquirió el 15 de abril de 2016 un terminal abonando un importe mensual de 4,13 euros durante 24 meses. Adjunta grabación del contrato. Al tramitar la baja de la línea móvil el 26 de mayo de 2017 al cliente le restaban por abonar 12 cuotas, que han sido tarifadas en la factura de 23 de mayo de 2017 y el cargo por baja anticipada del terminal por el que se ha facturado un importe de 37,09 euros, en la factura de 23 de junio de 2016. Se han anulado 89,25 euros sobre la factura de 23 de mayo de 2017 en relación al cargo por incumplimiento de permanencia en el servicio ADSL, un importe de 240 euros sobre la misma factura en relación a los gastos de instalación del servicio de fibra, y tras comprobar la devolución de los equipos se anula el importe de 269,3 € sobre la factura de 23 de junio de 2017, en relación a los cargos por la no devolución de equipos de fibra. Tras las citadas anulaciones la reclamante adeuda 149,37 euros, correspondiente a la devolución de las facturas de 23 de mayo y 23 de junio de 2017, sobre la que formula reconvencción. Adjunta copia de las facturas, de las facturas rectificadas, y grabación.

La reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa no termina de resolver la cuestión de fondo, porque a pesar de las anulaciones que ha hecho sigue reclamando un importe superior al debido. El terminal que le entregaron no conllevaba gasto alguno, y pese a ser a coste cero, pretenden cobrar doce cuotas por un importe de 4,13 euros cada una. Además cobran la última mensualidad completa, cuando la baja se produjo sin agotar el periodo correspondiente. La voluntad de cambiar de empresa fue por el constante incumplimiento



Comunidad de Madrid

de la empresa respecto a las condiciones económicas del contrato. Solicita la anulación y corrección de las facturas resultantes, anulando el concepto de pago de terminal y ajustado el precio de la última factura al consumo real.

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 escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y reconvención.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar que en la grabación de la contratación no se especifica el importe mensual de los plazos del terminal, y que consta en el expediente facturación en la que aparece que el coste mensual del dispositivo era de 0 €, en consecuencia la empresa reclamada debe anular el cargo por importe de 49,58 € de la factura de 23 de mayo de 2017 correspondiente a 12 cuotas del terminal. Se consideran correctos, tras la rectificación realizada por la empresa, el resto de los cargos de las facturas de 23 de mayo y 23 de junio de 2017, de acuerdo con la información facilitada en la grabación de la contratación aportada por la empresa reclamada, y habiéndose prorrateado las cuotas de los servicios hasta la fecha de baja.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 149,37 €, debiendo abonar la parte reclamante **89,38 €** correspondiente a las facturas de 23 de mayo y 23 de junio de 2017.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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 ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.