



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04213.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de octubre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 5 de abril de 2019, que puede resumirse en el incumplimiento de las condiciones del contrato, cargando importes que no corresponden. Solicita la devolución de las cuentas cargadas que no proceden. Reclama 450 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las líneas móviles constan portadas a otro operador el 29 de enero de 2019 y la línea fija el 30 de enero de 2019. En cuanto al servicio de televisión, hubo incidencias según indicaba el reclamante porque no había recibido el decodificador. Adjunta justificantes de las órdenes de entrega del decodificador inicial y del nuevo, y se confirmó que sí había conexiones, por lo que el cliente sí ha disfrutado del servicio TV [REDACTED]. La facturación emitida es correcta. En cuanto a la recogida del equipamiento, se gestionó una orden de recogida 8003895217, pero fue anulada a petición del cliente el 31 de enero de 2019. El reclamante adeuda 79,11 euros de la factura de 12 de enero de 2019, sobre la que formula reconvencción.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que las incidencias comunicadas no fueron resueltas, que la empresa no prueba que pudiera ver la televisión correctamente, y no recibió el segundo decodificador, según consta en la incidencia de 29 de noviembre de 2018, además uno de los justificantes está incompleto y no se sabe a que producto pertenece. Los equipos están a disposición de la empresa para su recogida en su domicilio, y la deuda que le reclaman no es correcta porque la baja fue el 29 y el 30 de enero de 2019 y el periodo de facturación es hasta el 11 de febrero de 2019. Respecto al terminal adquirido faltan por pagar 10 euros, por lo que descontando dicho importe reclama 450 euros por los conceptos indebidamente cobrados y las repetidas incidencias registradas.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que tenía contratado el fijo y dos móviles, cuando llegó la temporada de fútbol se dio de alta, y resulta que también le facturaban películas que no había contratado y que había dicho que no quería, sólo quería el fútbol. Cuando terminó la temporada de fútbol, se llevan el aparato, pero le siguen cobrando el servicio. Cuando llega la siguiente temporada le mandan el aparato y no funciona por lo que no puede verlo, aunque se lo facturan y lo paga, le mandan otro aparato pero es igual que el primero y siguió sin funcionar, aunque reclamó no se solucionó y se perdió toda la temporada, además de seguir reclamando las películas desde 2016.

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

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que de la documentación que ha aportado se constatan las incidencias en la facturación del servicio de Televisión que no contrató, y en la prestación del servicio de fútbol que no pudo disfrutar, pero al no aportar la facturación emitida desde abril de 2018 ni el detalle de la cantidad que reclama, no está acreditado el importe indebidamente facturado, ni este órgano arbitral puede cuantificarlo por lo que se acuerda compensar la incidencia reclamada con la factura que se encuentra pendiente de pago de 14 de febrero de 2019 por importe de 79,11 €, que la empresa reclamada debe anular, quedando la parte reclamante al corriente de pago.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 79,11 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre la facturación emitida con anterioridad a abril de 2018 al tener más de un año de antigüedad desde la fecha de la solicitud de arbitraje, y estar excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

Madrid, 23 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

