



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05966.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de abril de 2018 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 reclamación que puede resumirse en que en lugar de enviar una sola factura con todos los servicios, le facturan por separado y le facturan de más, y ha pagado por banco y por tarjeta bancaria como le requerían. Cuando reclamó le ofrecieron una cuota de 145 euros por todos los servicios con una permanencia de 12 meses y no lo han cumplido, pero sí aparece la permanencia. Solicita que comprueben que ha pagado de más. Aporta escrito con el relato detallado de las incidencias, movimientos bancarios y facturas.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los servicios constan desactivados con fecha 22 de septiembre de 2017. Se realizaron dos abonos el 15 de noviembre por importe de 1251,06 euros y otro de 25,91 euros. El reclamante adeuda 422,16 euros referente a la cuota y consumos de las facturas de julio, agosto y septiembre de 2017 cuya reconvencción solicita.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que en su cuenta no están los abonos, en esas fechas ya estaba en otra compañía, ha recibido una carta comunicándole una deuda de 79,55 euros y que tiene que devolver los aparatos, que ya hizo el 22 de septiembre de 2017

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 a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y declara que llamó para reclamar que pagaba mucho por los servicios contratados, y le ofrecieron una cuota de 145 euros, le llega por un lado la factura de una línea móvil y en otra el resto de servicios, solicita que lo unifiquen pero no lo arreglan. Recibe un mensaje de que si no paga una deuda le cortan las líneas en unas horas y paga por tarjeta 160,07€, y le dan un código de pago. Posteriormente recibe otro mensaje diciendo que tiene que pagar una deuda de treinta y algo euros, vuelve a pagar con tarjeta, le dan el código y le cobran 191,07€. Vodafone le dice que no le aparece en su sistema dichos pagos. El 23 de agosto ya pagó a su nuevo operador, y devolvió los equipos. Solicita que anulen la deuda.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito alegando que se hizo un abono de 121,06 euros que anula la factura de 1 de octubre de 2017, y otro abono de 25,91 euros. El resto de las facturas son correctas y el reclamante adeuda 422,16 euros, correspondiente a cuotas y consumos desde julio hasta septiembre de 2017, cuya reconvencción solicita.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar la incidencia en la facturación de la oferta contratada, los pagos realizados por la parte reclamante mediante tarjeta bancaria que no han sido justificados por la empresa reclamada, y la deficiente prestación del servicio de atención al cliente que no atendió ni resolvió la incidencia reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 422,16€, y el reclamante queda al corriente de pago.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 422,16 euros, que el reclamante no debe abonar.

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.

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. 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 abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00