



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07191.2/2018

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de marzo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: desde febrero de 2018 le llegan facturas que no corresponden y no se regulariza la situación, con una deuda importante a favor por parte de [REDACTED]

Aunque desde calidad, le comentan que iba regularizar la situación y a realizar abonos, solo recibe el de 127,11 euros. Entre el 30 de enero y el 2 de abril de 2018 se realizan numerosas reclamaciones sin solución.

Solicita inspección y vigilancia de estas empresas, regularización de facturas, devolución de los importes cobrados indebidamente, que le quiten todas las permanencias por incumplimiento de contrato y que mantengan el importe de su tarifa y que le den su contrato con la tarifa real, cuestión importante para saber la cantiad real a devolverle. Según los abonos que la empresa dice que tiene que hacer, todavía tiene a su favor la cantidad de 277,84 euros. La tarifa que tiene en la actualidad es de 73 euros o como dicen ellos en su carta 72,6 euros quitándole las promociones definitivamente.

La empresa manifiesta en fecha 19 de noviembre de 2018, que analizados los hechos que constan activos fibra 300Mb, teléfono fijo 91653... y móviles 6011.. [REDACTED] y 646576.. con minutos ilimitados y 12 GB de navegación y Vodafone TV total. La cuota mensual es de 72,60 euros con un coste adicional de 21,01 euros correspondiente al pago a plazos del terminal.

Ha abonado la cantiad de 169,52 euos correspondiente a la rectificación de las facturas de enero a octubre de 2018. Se anulará el importe pendiente de pago (105 euros) y recibirá mediante transferencia 64,47 euros.

Indican que se realizaron facturas rectificativas por importes de 398,95 y 127,11 euros correspondiente a la rectificación de las facturas antes mencionadas.



## Comunidad de Madrid

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que le han abonado todo y le han anulado la permanencia. Considera que la información que le facilitan es tan contradictoria que es imposible poder razonar los cálculos que le han ido haciendo para justificar descuentos etc.

No pidió descuentos en tarifa, fue la empresa la que en todo momento se puso en contacto con ella. Señala que le quedan por pagar 200 euros del Iphone adquirido.

En la factura pagada por el banco con fecha 1 de marzo de 2019, le cargan la cantidad total de 141,79 euros solicitando la diferencia a su favor.

Aporta la información que aparece en la web de la empresa, en la que aparece una cuota de 73 euros- aparte la cuota de TV-.

Al quitarle el servicio de TV acepta quedarse con la empresa con tarifa ofertada en la web (73 euros).

**La parte reclamada** comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, presenta las dos notas de abono emitidas y reitera el resto de alegaciones efectuadas.

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** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 69,19 euros** correspondiente a la diferencia del importe abonado por la usuaria en marzo de 2019 ( 141,79 euros) , tal y como ella manifiesta en el acto de audiencia y la tarifa reconocida por la empresa en sus alegaciones por los servicios contratados (72,60 euros). El resto de cantidades ya han sido reintegradas a la solicitante, tal y como informa en este acto.

Procede anular cualquier cargo asociado a penalización por servicio, si es que existe alguna vigente, ya que se ha puesto de manifiesto sucesivos ajustes en la facturación emitida, ajenos a la voluntad de la reclamante.

A partir del momento de la recepción del presente Laudo, deberá la usuaria decidir si continúa disfrutando de los servicios de la empresa reclamada con las condiciones acordadas entre ambas partes o cursar la baja en el contrato.

En el segundo caso, debe abonar los importes restantes del pago aplazado del dispositivo adquirido (21,01x 6 meses- última abonada periodo febrero 2019).

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



## Comunidad de Madrid

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

Prevía 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 05 de marzo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL