



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 00166.1 / 2021.pdf**

**RECLAMANTE:**

NIF

**RECLAMADO:**

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 670

En Madrid, a 23 de septiembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

### **VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: la no aplicación del importe contratado. Solicita devolución del dinero pagado de más, la ansiedad creada y pérdida de tiempo. La parte reclamada alega que en referencia a la oferta pactada en el momento de la contratación, que según el documento debería ser con ##### One Ilimitada (600MB), 39,99€ (impuestos indirectos incluidos), por 12 meses, Televisión con Serie Lovers con oferta de 10€ (impuestos indirectos incluidos) por 12 meses, y también 2 líneas adicionales, una ##### Ilimitada Total por 15€ (impuestos indirectos incluidos) por 12 meses y otra ilimitada Super por 24€ (impuestos indirectos incluidos), al final se han activado en las líneas adicionales 2 planes de precios distintos, una ##### Ilimitada y otra ##### extra. Por lo informado, el importe total con los descuentos de fidelización aplicados, el importe total de los servicios cambiaría de 87,99€ (impuestos indirectos incluidos) para 75,48€ (impuestos indirectos incluidos). No obstante, han observado que a partir del 9 de marzo se han separado los servicios, y en consecuencia no se ha aplicado correctamente la oferta inicial. Que el 15 de marzo se ha desactivado el paquete de Televisión Serie Lovers, con eso, el importe total debería ser 10€ (impuestos indirectos incluidos) menos, pasando a 65,48€ (impuestos indirectos incluidos) hasta el 29 de septiembre cuando ha vuelto a estar activo. Tras analizar las facturas emitidas desde el 15 de marzo hasta el 15 de diciembre de 2020, y aplicando los importes anteriormente mencionados, han tramitado un abono de 329,70€ (impuestos indirectos incluidos), que será utilizado para anular el importe pendiente que ##### mantiene en el día de hoy en ##### debido a haber devuelto su entidad bancaria el recibo emitido el 15 de diciembre de 2020 por importe de 196,08€ (impuestos indirectos incluidos). El saldo de 133,62 euros (impuestos indirectos incluidos) será ingresado en la cuenta bancaria donde se domicilian los recibos. Por último, ##### no ha cumplido la permanencia de 12 meses en el servicio de fibra que consta en las condiciones generales del contrato firmado por él, en consecuencia el cargo de 150€ (impuestos indirectos incluidos), emitido en la factura de fecha 15 de diciembre de 2020 es correcto.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta su total disconformidad con el cobro que le hace ##### de 150,00 € por "incumplimiento de permanencia", ya que tuvo que dejar de pagar las mensualidades pactadas por incumplimiento de contrato por ####, reconocido como válido dicho incumplimiento por la misma empresa #####. Lo hizo porque al estar pasándole ##### recibos por cantidades de dinero diferentes a las pactadas, podrían domiciliarle también recibos por la cantidad de dinero que a ##### se le ocurriera, estando en total indefensión en esos momentos, pues disponían de su cuenta bancaria. Ante esa inseguridad por el incumplimiento sistemático del contrato por parte de ####, no les corresponde atribuirle culpa y cobrarle esos 150,00 € por "incumplimiento de permanencia", porque ha seguido pagando las mensualidades cumpliendo lo firmado y reclamando a la vez los desajustes de facturas a favor de #####. Solicita la devolución de 150,00 € injustamente retenidos en la liquidación y pago de dinero cobrado indebidamente que ellos mismos reconocen.

La parte reclamada manifiesta que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la oferta comercial realizada en fecha 28 de febrero de 2020, la misma no pudo aplicarse correctamente, motivo por el cual se realizó un abono por importe de 75,48€ (impuestos indirectos incluidos), y en fecha 28 de enero de 2021 se realizó un ajuste de 329,70€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de la diferencia entre las cuotas ofertadas y las cuotas facturadas. Dicho abono fue utilizado para anular los importes pendientes de pago que constaban en nuestros sistemas, realizándose el reembolso de 133,62€ (impuestos indirectos incluidos), en fecha 4 de febrero de 2021. En segundo lugar, en relación a su disconformidad o desacuerdo con el cargo facturado en fecha 8 de noviembre de 2020, en concepto de "Cargo por Instalación de Fibra" el mismo se ha anulado en fecha de este escrito, mediante un abono de 150€ (impuestos indirectos incluidos), el cual será reembolsado mediante transferencia bancaria a la misma cuenta de domiciliación de recibos a la mayor brevedad posible.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante toda vez que no adeuda ninguna cuestión, y con el efectivo pago de las cantidades reconocidas por ####, (133,62 euros, impuestos indirectos incluidos, más 150€, impuestos indirectos incluidos), que deberá **reembolsar al reclamante en la cantidad total de 283,62 euros, impuestos indirectos incluidos**, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado en la misma cuenta de domiciliación de recibos.

No entrar a conocer de los daños y perjuicios solicitados formulada, no habiendo sido cuantificada la indemnización que solicita, ni acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil, queda expedita la vía judicial.



## Comunidad de Madrid

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.

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.

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