



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 00284.6 / 2021**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

NIF  
CIF

En Madrid, a 6 de octubre de 2021, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

**VOCALES:**

##### , propuesto por la Unión de Consumidores

##### , propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 10 de diciembre de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 30 de agosto de 2021 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el Colegio Arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura emitida en noviembre de 2020 de 81,07€ cuando tenía contratada una tarifa de 44,97€. Solicita una indemnización por los daños y perjuicios padecidos (corte de líneas en plena pandemia y acoso constante) y el cese de más cobros.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 8 de febrero de 2021, manifestando que el cliente aceptó el 10/11/20 una oferta para el pack ##### asociado a las líneas ##### y ##### con una cuota de 44,97€, IVA incluido, durante 12 meses. Que la citada oferta empezaba a aplicarse en la factura emitida el 16/12/20, siendo la factura reclamada emitida el 16/11/20 correcta. Que, no obstante, ha realizado un ajuste de 31,96€ sobre la misma, quedando tras ello pendientes de pago 468,94€, IVA incluido, importe correspondiente a la suma de las facturas emitidas en noviembre y diciembre de 2020, y enero de 2021, y por la que formula expresa reconvencción.



## Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 6 de octubre de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante**, por cuanto, entrando en vigor la oferta objeto de controversia el 16/12/20, revisadas las tres facturas emitidas en noviembre, diciembre de 2020 y enero de 2021, se concluye que la factura emitida el 19/11/2020 de 81,07€, IVA incluido, es correcta y acorde a las condiciones contratadas con anterioridad, no así las dos siguientes, por cuanto el reclamante, al haberse portado, ha desistido de la oferta.

Debiendo la operadora deducir todas las penalizaciones facturadas (concepto adicional) de la factura emitida el 19/12/2020 de 399,83€, IVA incluido, quedando esta en 100,13€, IVA incluido, y anular la factura emitida el 19/01/21 de 20€ por improcedente.

Debiendo por su lado el reclamante pagar a la operadora 181,20€, IVA incluido, importe correspondiente a la factura emitida en noviembre de 2020 de 81,07€ y a la factura rectificadora emitida en diciembre de 2020 de 100,13€, IVA incluido, atendiendo parcialmente a la reconvencción formulada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 181,20€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.