



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00345.5 / 2020

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 10 de noviembre de 2020, 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, Empleo y Competitividad.

, propuesto por la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 7 de enero de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 13 de octubre de 2020 resolución de inicio por la 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 órgano 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 los distintos cargos padecidos, algunos no reflejados en la factura mensual correspondiente como 10€/mes por la financiación de un terminal, el servicio de Video Pass no contratado, 62€ cobrados de más en julio de 2019, los cargos de 20€ por devolución de recibos y el corte del servicio padecido. Solicita el reintegro de todos esos cargos y una compensación por los daños y perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que, en cuanto al cargo de 10€/mes reclamado, no le consta haberlo facturado, ni que corresponda a ningún terminal. En cuanto al cargo de Video Pass, este ha sido facturado únicamente dos meses. En cuanto al cargo de 20€ facturado en diciembre de 2019, este corresponde a la devolución de recibo, si bien se ha procedido a realizar su abono. Finalmente, realizadas las oportunas comprobaciones, no consta ninguna caída del sistema en noviembre de 2019, habiendo pagado el reclamante 99,83€ de la factura emitida el 08/07/19 de 130,83€, y manteniendo financiados tres dispositivos asociados a las líneas ##### ##### y ##### por lo que no procede ningún reintegro.



Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 10 de noviembre de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

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, siendo los tres terminales adquiridos a **plazos** de 24 meses de duración, tal y como consta en la mayor parte de la facturación emitida, vistas las facturas emitidas en abril, mayo y junio de 2020, en las que constan 25 cuotas de pagos aplazado y no 24 cuotas, como anteriormente, sin que conste acreditada modificación alguna; la operadora deberá rectificar en la facturación emitida el número de cuotas aplazadas.

No procediendo, sin embargo, el resto de las pretensiones reclamadas, por los siguientes motivos:

En cuanto a los 10€/mes cobrados por encima del importe de la factura emitida, no habiendo sido facturados expresamente por la operadora, probablemente se trate de un cobro por gestión o comisión de la propia entidad bancaria del reclamante, ajeno a la operadora.

En cuanto a los servicios Video Pass facturados en la línea ##### el acceso a dicho servicio se realiza desde el propio terminal por el usuario del mismo, no procediendo en consecuencia reintegro alguno.

Y en cuanto al cobro puntual de 20€ por falta o retraso en el pago y a la suspensión del servicio, es correcto y conforme, tanto a la normativa aplicable como al condicionado general del contrato del servicio suscrito, que permiten repercutir al cliente los gastos ocasionados por devolución del recibo, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora (interés legal más un 2%) y una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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 la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, con notificación a la otra parte, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.



Comunidad de Madrid

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la Acción de Anulación dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde 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 Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.