



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00398.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Teléfonos Asociados: ##### ##### ##### ##### #####

En Madrid, a 18 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Confederación de Consumidores y Usuarios, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Arbitel debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 11 de noviembre de 2020 se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en el incumplimiento del contrato de agosto de 2019 por importe de 125,39 €, facturando la empresa importes superiores. Adjunta Hoja de Reclamaciones y copia de facturación. Solicita la anulación del contrato y daños y perjuicios.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 22 de abril de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los servicios se encuentran dados de baja, adjunta grabación de la última oferta y el importe pendiente de pago es de 625,32 € correspondiente a las facturas del 1 de diciembre de 2019 y 1 de enero de 2020. Solicita reconvención sobre la deuda.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 21 de julio de 2020, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa. La empresa ha aportado todas las facturas, excepto la del 1 de enero de 2020, que no le ha sido notificada a la parte reclamante. Además, se adjunta un mensaje de texto en el que la empresa comunica la refacturación a 125,39 €, y una copia del contrato.

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 y manifiesta que aporta escrito solicitando que se anule el pago que reclama la empresa porque no le facilitan el desglose. Además, solicita una indemnización por tiempo invertido y molestias causadas.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones en el que formula reconvención sobre la deuda por importe de 759,40 euros, correspondiente a las facturas de fecha 1 de diciembre de 2019, 1 de enero de 2020 y 1 de mayo de 2020. Adjunta copia de las facturas, del comprobante de compra del dispositivo y de la grabación.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral acordó **RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN**, requiriendo a ambas partes para la formulación de alegaciones y aportación de documentación.

La parte reclamante aporta escrito solicitando la revisión de las facturas de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019 por posible facturación indebida, y la del mes de mayo de 2020 de la línea ##### que era gratuita, nunca se usó y tenía que estar de baja. La portabilidad de las líneas se realizó el 21 de noviembre de 2019 y no ha recibido la cantidad indicada por la empresa. Finalmente solicita la anulación del contrato. Adjunta facturas y contrato.

La empresa reclamada no ha aportado escrito de alegaciones ni la documentación requerida.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en la facturación respecto de la oferta comercial. En consecuencia, se deben anular las penalizaciones facturadas. Son correctos los cargos correspondientes a las cuotas aplazadas de los dispositivos reflejadas en las facturas de 5 de diciembre de 2019, 5 de enero y 5 de mayo de 2020. Se anula la cuota de servicio de la factura de 5 de mayo de 2020 que no refleja consumo, y se compensa la cuota de los servicios de la factura de 5 de diciembre de 2010 correspondiente al consumo del mes de noviembre con los importes facturados de más en las facturas de fecha anterior.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 759,40 euros, **debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de 369,50 € correspondiente a las cuotas aplazadas de los dispositivos.**

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, al no estar acreditados, cuantificados y justificados en el expediente, y estar excluidos de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Queda expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**.

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.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



Comunidad de Madrid

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.