



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00435.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 14 de abril 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: que se contrató una línea móvil por un importe fijo de 34,87 euros/mes, solo ajustándose a lo pactado la factura de agosto de 2019. El resto de meses las cantidades sufren continuas variaciones. El reclamante ha presentado varias reclamaciones, con número de incidencia, pero al no ser atendido devolvió el recibo de noviembre por un importe de 72,61 euros. En diciembre le mandaron un SMS informándole que no pagar el recibo suponía un recargo de 31 euros. Solicita la devolución del dinero cobrado de más por importe de 120,27 euros.

La parte reclamada alega que, en cumplimiento con la cuota de 34,86 euros (impuestos incluidos), ofertada a la cliente con fecha 14/12/2018 para las líneas ##### ##### y ##### ##### ha procedido a efectuar los siguientes ajustes: Con fecha 18/03/2019 se realizó sobre la factura de fecha 02/01/2019 un ajuste de 17,65 euros (impuestos incluidos), sobre la factura de fecha 02/02/2019 un ajuste de 17,65 euros (impuestos incluidos) y sobre la factura de fecha 02/03/2019 un ajuste de 31,74 euros (impuestos incluidos). Estos ajustes fueron aplicados como descuento en la factura de fecha 02/04/2019. Con fecha 16/07/2019 se aplicó sobre la factura de fecha 06/07/2019 un ajuste de 37,74 euros (impuestos incluidos), que consta aplicado como descuento en la factura de fecha 06/08/2019. Con fecha 30/09/2019 se aplicó sobre la factura de fecha 06/09/2019 un ajuste de 47,42 euros (impuestos incluidos), que fue aplicado como descuento en la factura de fecha 06/10/2019. Con fecha 21/11/2019 se aplicó sobre la factura de fecha 06/10/2019 un ajuste de 38 euros (impuestos incluidos), y un ajuste sobre la factura de fecha 06/11/2019 de 38 euros (impuestos incluidos), que fueron aplicados como descuento en la factura de fecha 06/12/2019. Asimismo, por deferencia comercial, con fecha 29/12/2020 efectuaron un ajuste por importe de 96,05 euros (exento de impuestos), correspondiente al cargo emitido en concepto de "Penalización incumplimiento de permanencia en ADSL", asociado a la línea ##### y reflejado en la factura de fecha 06/01/2020, que consta pendiente de abono. Que, tras los ajustes realizados, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 96,46 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las cuotas y consumos generados por las líneas de la cliente en las facturas 06/10/2019, 06/11/2019, 06/12/2019 y 06/01/2020, cuya copia les facilitamos.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que quiere que le devuelvan el dinero que le cobraron de más durante todo el año, y que no le reclamen más los recibos que devolvió, que equivalían al dinero que ellos le habían cobrado de más, y además tienen que abonarle la cantidad que queda pendiente. Tenía una permanencia de un año y al pasar ese año, llamó para que le dijeran si se podía marchar, y le dijeron que no tenía nada de permanencias, que tenía pendiente la devolución del dinero que le habían cobrado de más, que ya se lo devolverían, y como nunca se lo devolvieron, se dio de baja. Desde que empezó el contrato nunca cumplieron nada y cada mes le cobraron de más. El desgaste psíquico de tener que reclamar mes a mes las cantidades que siguen cobrando de más, y que mes a mes los comerciales reconocían que en efecto era cierto lo que reclamaba, pero nunca arreglaban la devolución. A eso hay que sumarle que le han estado llamando amenazándolo para que pague. Reclama las cantidades y que no le reclamen más los recibos que devolvió, ya que están más que pagados con el dinero que le deben y que acaben con las amenazas de empresas de cobro que no paran de molestarle.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que ambas partes reconocen el paquete contratado, con una cuota de 34,87 euros, importe que no coincide con lo facturado y, quedando acreditado por parte de la compañía que ha facturado mal haciendo continuos ajustes, se acuerda que la empresa reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 50,66 euros.

La reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para ##### los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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 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.



Comunidad de Madrid

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 solicitarse 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.