



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00839.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de octubre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 es cliente desde el año 2019. El 05/02/2020 adquirió un equipo móvil por el valor de 239,04 euros; pagó 11 cuotas. El 11/09/2020 amplió el servicio con ####, para contar con internet por fibra. Una de las condiciones de pago es que a partir de ese momento los 3 primeros meses la cuota sería de 26,47 euros y que después el pago sería de 52,95 euros. En octubre la compañía generó 2 facturas por el mismo servicio, y rechazó el pago una de las facturas. En el mes de Noviembre la compañía vuelve a facturar doble por el mismo servicio, entonces rechazó el pago de una de las facturas. El 24 de noviembre la compañía le corta el servicio de internet. El día 17/12/20 le cortaron el servicio del teléfono móvil y lo repusieron por la tarde. En el mes de diciembre le vuelven a facturar doble y esta vez se le cobra por cargos de gestión de cobro. Solicita la resolución del contrato que le vincule con #### para poder cambiar de compañía libremente sin pagar penalidad, reembolso por pagos hechos de más, anulación de la factura que #### generó en diciembre, ya que no recibió el servicio de fibra durante un mes y se le indemnice en concepto de daños y perjuicios.

La parte reclamada alega que con fecha 05/02/2020 el cliente adquiere para la línea #### el terminal de venta a **plazos** Xiaomi Redmi Note con cuota de 9,96 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y un compromiso de 24 meses o, en su defecto, el pago de 54,18 euros (impuestos no incluidos). En fechas 01/09/2020 y 14/09/2020 se activa en las líneas #### y #### el Pack #### con Fibra, la tarifa Línea Smartphone Sin Límites y un compromiso de 12 meses o, en su defecto, el pago de 51,28 euros (impuestos no incluidos). Por las comprobaciones realizadas, las líneas #### y #### se dan de baja por portabilidad los días 05/01/2021 y 24/01/2021, generando en las facturas de fechas 08/01/2021 y 08/02/2021 los cargos por baja. Referente a ello, les indicamos que a través del Servicio de Atención al Cliente se realizan unos ajustes de 46,97 euros (impuestos no incluidos) y 60,47 euros (impuestos no incluidos) en las facturas de fechas 09/10/2020, 09/11/2020 y 09/12/2020 que constaban pendientes de pago, correspondiente al descuento #### de la línea fija y al cargo por gestión de cobro. Revisados los cargos por baja de las líneas #### y #### no detectan incidencia alguna. No obstante, en calidad de servicio, hemos realizado un abono de 62,05 euros (impuestos incluidos), correspondiente al descuento #### de la línea fija y al cargo por baja anticipada de la misma. El cliente recibirá dicho importe mediante transferencia bancaria al número de cuenta donde le corresponda.

Comunidad de Madrid

Domiciliamos la última factura emitida en un **plazo** máximo de un mes. En otro sentido, les notificamos que el bloqueo de la línea ##### es debido a las facturas pendientes de pago de fechas 09/10/2020, 09/11/2020 y 09/12/2020, tal y como se especifica en los puntos 3 y 5 de las Condiciones Generales de Contratación, desactivándose dicho bloqueo en el momento en que se genera la anulación de dichas facturas y el cliente consta al corriente. En relación a lo anterior, les informamos de que en la factura del 09/02/2021 aparece un descuento por la Suspensión servicios del 08/12/2020 al 24/01/2021 de la línea ##### Respecto a la indemnización solicitada, no entran a valorar la misma. Finalmente, les comentamos que a día de hoy el cliente mantiene un importe pendiente en el segmento de telefonía móvil de 245,29 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura del 08/01/2021.

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 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 por cuanto, vistas las incidencias presentadas por mal servicio, los ajustes realizados por la reclamada por errores en facturación y varias reclamaciones no atendidas debidas a un servicio defectuoso, **la reclamada deberá pagar a la reclamante** por los conceptos de compra del dispositivo, en la cantidad de 129,48 euros, más la cuota del consumo por importe de 41,06 euros, más IVA, 8,62 euros, (no pudiendo cuantificar la parte proporcional al no estar la factura desglosada), **total 179,16 euros, impuestos incluidos**, correspondiente a la factura del 08/01/2021, anulando el resto de conceptos y cantidades.

En cuanto a la **reclamación** de ##### y ##### formulada, la parte reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumista, sino de orden civil, queda expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

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.