



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00845.8 / 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 tenía un contrato por un año, seguía pagando un terminal que compró financiado, han migrado sus datos sin su consentimiento y sin terminar el año del contrato, no respetan el contrato y sacan de su cuenta bancaria por adelantado lo que quieren. Solicita revisión de su contrato y devolución de todo lo que le han cobrado de más.

La parte reclamada alega que ##### se dio de alta en ##### mediante la aceptación de las condiciones recogidas en el Contrato de Oferta Especial de Fidelización para Cliente Particulares, en el que se especifica textualmente: "El cliente acepta expresamente que #####, ##### facture por anticipado la cuota fija de la tarifa contratada, excepto en aquellos casos en los que el servicio prestado vaya a facturarse conjuntamente en la misma factura que un servicio previo contratado con ##### con factura a mes vencido, como se indica en el apartado 5 en las condiciones generales de contratación." En segundo lugar, que el pasado mes de septiembre de 2020 les consta que la entidad bancaria de la #####procedió a devolver la factura de fecha de emisión 1 de septiembre de 2020. Cuando un cliente que tiene domiciliación bancaria con ##### realiza la devolución de un recibo queda suspendido temporalmente el servicio hasta que realiza el pago completo del importe pendiente. En relación a lo anterior, se procedió a la desconexión de los Servicios ##### Fibra y ##### TV Total con fecha 2 de octubre de 2020 y del Servicio ##### con fecha 25 de noviembre de 2020. En tercer lugar, tras revisar la factura emitida con fecha 1 de octubre de 2020, indican que el motivo de que esta última factura sea más elevada, se debe a cargos generados por la devolución de recibos, así como consumo en chat o consumo fuera de la tarifa contratada. Asimismo, deseamos informar a la #####que su cuenta cliente ##### la cantidad de 122,82€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas en septiembre y octubre de 2020, y cuya reconvención expresa solicitamos. Finalmente, los datos personales de la #####han sido excluidos, a día de hoy, de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que, respecto a la disconformidad o desacuerdo con la factura emitida por ##### sobre consumos de servicios de chat, informan que el proceso de facturación empleado por ##### es un sistema automático, el cual detecta los tráficlos asociados a consumos que se han ido cursando dentro de cada período de facturación. Respecto a lo anterior, una vez se ha procedido a comprobar los consumos que aparecen en las facturas mencionadas, confirman que los mismos son correctos y los tráficlos asociados han sido realizados desde la tarjeta Sim del servicio #####. Los servicios de Chat & Dating son servicios que agrupan diferentes canales de chat y el cliente podrá optar por el que mejor se adapte a sus necesidades, permitiendo disfrutar de una suscripción semanal a una tarifa plana, con acceso ilimitado y en función del servicio solicitado el costo varía. No obstante, lo anterior, una vez revisadas las facturas emitidas, han realizado los siguientes abonos por la diferencia entre la cuota mensual generada y la oferta reclamada, cuyos importes se han utilizado para aminorar el importe que la ##### mantiene pendiente de pago en su cuenta cliente #####. El día 1 de junio de 2019 de 53,80 € (impuestos indirectos incluidos). El día 1 de diciembre de 2019 de 97,42 € (impuestos indirectos incluidos). El día 1 de agosto de 2019 de 29,44 € (impuestos indirectos incluidos). El día 1 de diciembre de 2019 de 97,42 € (impuestos indirectos incluidos). Adicionalmente, el día 25 de mayo de 2019 han generado un abono de 75,99 € (impuestos indirectos incluidos), ingresado en la cuenta bancaria donde ##### tenía domiciliadas las facturas con #####. Por último, la cuenta cliente ##### de la cual es titular #####, presenta un importe pendiente de pago de 134,01 € (impuestos indirectos incluidos), por cuotas y consumos realizados en las facturas emitidas desde septiembre de 2020.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que no queda clara la pretensión del reclamante ni la cantidad reclamada.

Procediendo por ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial o administrativa para formular nueva **reclamación** al respecto

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.



Comunidad de Madrid

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.

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.