



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01283.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 29 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 de Mujeres y Consumidores de Madrid, debidamente acreditado 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Facturas incorrectas por los teléfonos de telefonía fija, móvil y televisión digital contratados desde el 2018 y no se arreglan. El contrato en 2018 se realizó mediante grabación y contenía: costo 25 € (incluido IVA) por tiempo indefinido y 12 meses de permanencia. A partir de septiembre de 2019 se empieza a cargar mensualmente facturas por importe superior al contratado. Al principio ##### devuelve los importes o los compensa en facturas posteriores. Llega el momento en que cortan el servicio por no pagar los importes incorrectos. Solicita grabación de voz a ##### y no se la proporcionan.

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, por escrito, y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que: "Solicito que ##### elimine la supuesta deuda y me restaure el servicio que tenía contratado con ellos de manera indefinida por 25€ mensuales. He cambiado de compañía".

En escrito de 18 de abril de 2021, el reclamante refiere:

1. Saldo pendiente de 148,12€ en ¿qué concepto?
2. Reconocen el cobro indebido de 346,46€ pero no explican el supuesto ajuste; estuve un año de cortes y tramitación de largas reclamaciones; he recibido multitud de llamadas de #####; ##### nunca presenta contrato de las condiciones.

Por todo esto solicito:

1. ##### cancele cualquier deuda.
2. ##### me indemnice por facturas erróneas y por posibles daños de haber estado o estar en fichero de morosos.
3. Volver a restablecer mi servicio según lo contratado en el 2018.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por escrito, y se opone a la **reclamación** manifestando que: "En sus alegaciones de 24 de febrero refiere: "Hemos procedido a realizar un abono de 346,46 € en concepto de ajustes de la cuota mensual facturado el 1 de noviembre 2019

Comunidad de Madrid

1 de diciembre de 2019, 1 de noviembre de 2020, 1 de diciembre de 2020, 1 de enero de 2021 y febrero de 2021. Dicho importe ha servido para aminorar el pendiente de pago, resultando un saldo pendiente de 148€. Asimismo, tras haber causado baja de la línea móvil ##### con la cual formaba el paquete de la oferta comercial del 2018 y no es posible reactivarle. En su escrito de 28 de septiembre de 2021, se ratifica en sus alegaciones anteriores, salvo que cambian la cantidad pendiente de pago y ahora es el importe de 159,83€.

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 las pretensiones del reclamante, por lo que el reclamado debe proceder a anular la deuda pendiente al no aportar el documento contractual que acredite el precio contratado y al realizar los ajustes de cuota no explica en concepto de qué son dichos ajustes.

Desestimar la indemnización solicitada por el reclamante al no acreditar prueba documental de la misma.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.