



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01380.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de noviembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Se da de baja el contrato con #####, ##### y se entregan los equipos router, decodificador en la tienda de ##### La Dehesa Alcalá de Henares el día 30/12/2021. Llega una factura de ##### del mes de enero de 94 euros sin ser ya cliente. Al reclamarlo comunican que "no habían guardado bien la grabación de baja" y que tardarían un mes aproximadamente en devolver el dinero.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Que no me pasen más recibos y no se me incluya en ninguna lista de morosidad, ya no soy su cliente ni me prestan servicio alguno". En su escrito de 11 de marzo de 2022 refiere: "El problema sigue sin resolver, es más, siguen efectuándose cobros sin ser cliente. Adjunto detalles en PDF y pruebas. ##### en el mes de marzo ha vuelto a cobrarme una factura de 51,77 €, no soy cliente de ##### desde diciembre. Por lo tanto, si no me están dando servicio, ¿por qué siguen cobrando todos los meses? 2. Cuando he llamado a ##### a atención al cliente #####, me solicitan un número de teléfono y al no ser ya cliente, la centralita me cuenta diciendo que no tienen ningún cliente asociado. Por lo que me es imposible reclamarles directamente nada. Igualmente, tampoco puedo acceder a mi cuenta de Mi ##### y el único comprobante que puedo adjuntar de esta factura es una captura de un email recibido y el cobro en mi cuenta bancaria (ver documentos adjuntos); 3. Estoy conforme en pagar a ##### los 15,24 € que solicita, pero solicito una factura por este concepto. Pues imagino que este importe corresponde del 13 de diciembre al 22 de diciembre que di telefónicamente de baja mi contrato, pero no puedo verificarlo o saber si han incluido algún otro concepto. Igualmente, no me han facilitado un IBAN bancario donde poder abonarlo. Solicitudes: 1. ##### aporte factura e IBAN bancario de los 15,24 € solicitados para poder abonárselos, 2. ##### me devuelva íntegramente los 51,77 € de la factura FM1VMCF##### cobrada indebidamente en marzo, pues ya no me prestan servicio alguno.

Comunidad de Madrid

#####; 3. Solicito que se tramite la baja de todos mis datos de todos los sistemas informáticos de ##### y que dejen de cobrarme importes indebidos. En su escrito de fecha 17 de agosto de 2022, refiere: "Solicito la devolución de la cantidad restante de 107.24 €, resultante de lo abonado desde enero de 2022 hasta marzo de 2022, restando las devoluciones que me han hecho por parte de #####. Adjunto las cuentas: 92 € + 94.4 € + 51.77 € - 36.53 € - 94.4 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Sobre este tema les informo de que, analizado el expediente del ##### y los datos disponibles en nuestros archivos, verificamos que, con fecha 13 de febrero de 2022 se ha emitido la factura FDDVNB##### correspondiente a la devolución de las cuotas facturadas con posterioridad al 30 de diciembre de 2021, importe de 79,16 € (adjuntamos factura de reintegro). Al día de la fecha, el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 15,24 €, cantidad por la que expresamente formulamos reconvencción. La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea ##### sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha.

De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del LAUDO, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral.

En su escrito del 30 de agosto de 2022, refiere: "Sobre este tema les informo de que, para la vista que tendrá lugar el próximo día 21 de septiembre de 2022, nos ratificamos en nuestra respuesta anterior de referencia ##### de fecha 17 de agosto de 2022, la cual adjuntamos nuevamente para su comprobación. Adicionalmente, les comunicamos que la factura emitida el 1 de enero de 2022, importe de 92 €, no está afectada por la devolución de cuotas, por corresponder a un servicio que el ##### ha tenido a su disposición del 18 de noviembre al 17 de diciembre de 2021, por tanto, anterior a la devolución de los equipos. Adjuntamos las facturas de reintegro correspondiente a la devolución de las cuotas aplicadas del 30 de diciembre de 2021 a 3 de febrero de 2022, fecha de baja de los servicios asociados a la línea ##### importes de 51,77 € y 79,16 €, que se han aplicado de la siguiente manera: 51,77 € sirvieron para que 15,24 € compensaran una parte de la factura emitida el 1 de febrero de 2022 y el resto, 36,53 €, fue ingresada en la cuenta bancaria donde tiene domiciliadas sus facturas. 79,16 € sirvieron para compensar el resto de la factura emitida el 1 de febrero de 2022 (importe de 94,40 €)."

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y revisando las fechas y los consumos de las facturas, así como las devoluciones y cobros realizados por la mercantil, se puede constatar que:

1º El importe de 92 € de la factura nº FM1VMBF##### de 30 de diciembre de 2021 a 3 de febrero de 2022, procede su abono ya que el consumo es del 18 de noviembre al 17 de diciembre de 2021. Dicha factura ya ha sido abonada por el reclamante.

2º De la factura de 51,77 €, la mercantil ha devuelto al reclamante el importe de 36,53 € y el restante, 15,24 €, se usa para abonar la factura de 1 de febrero de 2022 (nº FM1VMBF#####) de importe 94,40 € junto con el importe de 79,16 € que en vez de abonarlo al reclamante se usa para compensar el restante de la factura (79,16 € + 15,24 € = 94,40 €).

3º El importe de 94,40 € de la factura nº FM1VMBF##### , se debe abonar 42,63 €, que son por el consumo de 14 días imputables al reclamante desde el 18 al 31 de diciembre.



Comunidad de Madrid

Hay que devolver 51,77 €, ya que solo se tenía que abonar 42,63 €.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante. La mercantil debe abonar el importe de 51,77 € correspondiente a una parte de la factura que no procede su abono por el reclamante al ser un periodo que ya estaba dado de baja.

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, tipo gráfico 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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.