



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01397.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 30 de marzo de 2022 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la incidencia tras la solicitud de traslado de domicilio de la línea que no se realizó, demorándose la cancelación de todos los servicios, y el incremento de la factura de la línea móvil de su mujer como consecuencia del consumo de datos para poder trabajar al no disponer del servicio de internet. Solicita la cancelación de la factura de 6 de diciembre de 2020 por incumplimiento del contrato y la no prestación del servicio por importe de 84,93 €, que aporten la grabación del contrato en la que se ofrece el terminal Xiaomi Redmi Note 8t gratuitamente y sólo tenía que permanecer 24 meses, y el abono de 15 € de gastos extras que ha tenido que abonar su mujer.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 15 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 12 de diciembre de 2019 el reclamante adquirió el terminal Xiaomi abonando un importe mensual de 5 € durante 24 meses, la grabación de la contratación no se encuentra disponible, pero adjunta copia del contrato y de la factura de compra del dispositivo facilitados al abonado en los que se detalla el importe. En la fecha de portabilidad de la línea móvil quedaban pendientes 13 cuotas, por lo que se facturan 65 € en la factura del 6 de diciembre de 2020. En cuanto a la solicitud de traslado de los servicios de telefonía fija e internet, el traslado fue cancelado el 30 de septiembre de 2020 al no haber pares libres en el nuevo domicilio. En cuanto a la facturación, se hizo un abono de 8,78 € mediante descuento en la factura del 6 de noviembre de 2020, en la que también se aplicó un descuento del 100% de la cuota de los servicios contratados de la línea fija. Los cargos emitidos hasta la fecha de baja son correctos puesto que la cancelación del traslado no fue responsabilidad de #####. En cuanto a la compensación solicitada, no entra a valorarla. Finalmente, formula reconvencción sobre la deuda por importe de 84,93 € correspondiente a la factura del 6 de diciembre de 2020.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 5 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa ha aceptado su solicitud de arbitraje, por lo que deben cesar los requerimientos de pago de la deuda.

Aporta escrito el 17 de mayo de 2021, adjuntando la grabación de la solicitud de baja, que se traslada a la empresa reclamada.

Aporta escrito del 25 de mayo de 2021, del que se da traslado a la empresa reclamada, reiterando que siguen reclamando el pago de la deuda y manifiestan no tener conocimiento del arbitraje.

Comunidad de Madrid

Pago de la deuda sometida a arbitraje, y que se traslada a la empresa reclamada.

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.

La parte reclamante aporta escritos en los que relata las incidencias y reitera sus pretensiones, y manifiesta que el terminal Xiaomi era gratuito y así consta en la grabación que la empresa no aporta, que el contrato escrito que aporta la empresa no le fue remitido y no contiene su firma, que la propia empresa reconoce el 30 de septiembre de 2022 que no puede prestar el servicio de línea fija, y aún así lo factura en la factura reclamada, y cuando llama para dar de baja los servicios le dicen que no puede porque está activo el traslado de la línea. La baja de los servicios se solicitó el 5 de noviembre por lo que facturan de más.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia no resuelta por la que no se prestó el servicio de línea fija y fibra. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular de la factura de 6 de diciembre de 2020 los cargos asociados al servicio ##### y el servicio de internet, que suman un total de 19,52 €.

Los demás cargos que aparecen en la factura se consideran correctos, correspondiendo a la parte proporcional de la tarifa de la línea móvil, que refleja consumo, prorrateada hasta la fecha de baja el 3 de noviembre de 2020, y a la amortización de las 13 cuotas pendientes del dispositivo Xiaomi Redmi Note 8T, teniendo en cuenta que las facturas anteriores incluyen la cuota mensual de 5 € indicando el número de mensualidad facturada de las 24 contratadas, que fueron pagadas por la parte reclamante durante 11 mensualidades, no constando ninguna **reclamación** al respecto, por lo que aunque no conste en el expediente la grabación de la contratación, se considera que el terminal se adquirió con la modalidad aplazada de 24 cuotas mensuales por un importe de 5 € cada una, siendo correcto que al gestionarse la baja del servicio se facturen las 13 cuotas que quedaban pendientes.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 84,93 €, **debiendo abonar la parte reclamante 65,41 €.**

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de abono de 15 € por el incremento de gasto en datos en la línea móvil de su mujer, al no estar acreditado y justificado al no haber aportado la hoja de la factura con el detalle de los cargos facturados, y en todo caso, al haber manifestado la parte reclamante que el consumo se realizó para poder trabajar, que no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo, al no tener la consideración de consumidor final. Queda expedita la vía judicial.



Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.