



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01684.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

#####

#####

En Madrid, a 12 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada 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 que a primeros de septiembre de 2019 le suspendieron el servicio de internet, línea fija y TV. Estuvo sin servicio durante 15 días y a causa de esto realizó portabilidad a #####. A pesar de reclamar reiteradas veces la factura de septiembre para poder gestionar adecuadamente la cuenta de domiciliación hasta que se encontraba vencida, no se facilitó. La factura fue rechazada por el Banco y se abonó posteriormente con un coste de 31 euros en concepto de devolución. A pesar de realizar la portabilidad y tener la línea con otra compañía, vuelven a facturar el mes siguiente incrementando la penalización con la que no está de acuerdo ya que fue por estar sin servicio. Todo es debido al incremento del contrato del paquete fútbol T.V. que nunca se pudo disfrutar y por el que se generó el compromiso de permanencia. Por todo ello no pagó la factura de octubre hasta que no se resuelva la **reclamación**. Solicita la devolución de los 31 euros por devolución de recibo, cancelación de la penalización, indemnización del servicio no prestado, refacturación de octubre 2019, más 62,56 euros de la factura de septiembre.

La parte reclamada alega que los cargos facturados en concepto de devolución de facturas se generan debido a la devolución de las facturas emitidas para el contrato del cliente por parte de la entidad bancaria donde el abonado tiene domiciliadas las facturas de abono de #####, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por el que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, y habiendo sido informada del coste asociado a la devolución de la factura a la reclamante.

Respecto a la interrupción del servicio de la línea ##### no hay registro de incidencias en el servicio de la línea fija en septiembre de 2019, ni comunicaciones del abonado ante el servicio de atención al cliente reclamando por este motivo. Dicha línea consta dada de baja desde el 19.09.2019.

Existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 230,95 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la devolución de las facturas 12.10.2019 y 12.11.2019.

Comunidad de Madrid

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la reclamante no ha acreditado haber presentado **reclamación** sobre la incidencia en el servicio fijo y, reconociendo la reclamante la **falta de pago**, por retraso en el servicio, procede **estimar** la cantidad reclamada por la empresa, correspondiente a las **facturas 12.10.2019 y 12.11.2019**.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.