



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01762.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 de octubre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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: solicita la anulación de la **reclamación** de deuda que la reclamada mantiene desde diciembre de 2017 por la compra de terminales financiados, aunque la propia compañía no es capaz de aclarar los conceptos adeudados. Todos los terminales han sido pagados mediante pagos fraccionados mensualmente, pero desde hace cuatro años vienen sufriendo cortes de servicios y la imposibilidad de acceder a algunos servicios. Solicita la anulación de la deuda y compensación por la situación de acoso e indefensión sufrida.

La parte reclamada alega que los servicios ##### facturaban en la cuenta de cliente ##### número #####. Deseamos informar que, la ##### adquirió en noviembre de 2017 el terminal LG G6 vinculado a la línea ##### con la modalidad de pago a **plazos**, a través de la cual el cliente aplazó el importe del equipo adquirido mediante un Contrato de Venta a Plazos. La cuota mensual correspondiente al citado pago a **plazos**, se pasa a cobro junto con la facturación mensual, siendo de 20€ (impuestos indirectos incluidos) durante un periodo de 24 meses. En este sentido, dicha cuota mensual de pago a **plazos** venía reflejado en las facturas que se iban generando a #####, pero no se emitían a su entidad bancaria. Detectada dicha incidencia en

Comunidad de Madrid

En octubre de 2018 se generó el importe íntegro del terminal en la factura del 1 de diciembre de 2018 y su entidad bancaria procedió a devolverlo junto con las facturas que se generaron posteriormente, realizando pagos parciales y disminuyendo la deuda. Queremos indicar que en julio de 2018 y agosto de 2019 se adquirieron los terminales Smart N9 y dos Red Mi 7 32GB Black, vinculados a las líneas ##### y ##### con la modalidad de pago a **plazos**, siendo de 5,51€, 2€ y 1€ (impuestos indirectos incluidos), respectivamente, durante un periodo de 24 meses. Cabe destacar que su Cuenta Cliente ##### presenta a día de hoy una cantidad pendiente de pago de 617€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas y cuya reconvención expresa le solicitamos. Finalmente, les comunicamos que a día de hoy ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

La parte reclamante manifiesta que la factura que adjunta ##### ref. YI18-##### por un importe de 140,24 euros fue abonada mediante adeudo bancario el 23/12/2018 (ver anexo movimientos bancarios ##### desde 01-11-2017). Recordar que en esta factura y en varias facturas posteriores se produjo un cargo indebido de 20,00 euros de la compañía ##### por el servicio ##### que en ningún momento fue solicitado ni autorizado por el titular, hasta un importe indebido de 143,68 euros que la compañía nunca llegó a devolver. La factura que adjunta ##### ref. YI20-##### 18 por un importe de 215,48 euros fue abonada mediante pago con tarjeta el 05/03/2020 (ver anexo movimientos bancarios ##### desde 01-11-2017). La factura que adjunta ##### ref. YI20-##### por un importe de 106,12 euros nunca fue presentada a su cobro por la compañía ##### (ver anexo movimientos bancarios ##### desde 01-11-2017). La factura que adjunta ##### ref. YI20-##### por un importe de 145,49 euros nunca fue presentada a su cobro por la compañía ##### (ver anexo movimientos bancarios ##### desde 01-11-2017). La factura que adjunta ##### ref. YI20-##### por un importe de 107,14 euros nunca fue presentada a su cobro por la compañía ##### (ver anexo movimientos bancarios ##### desde 01-11-2017). La factura que adjunta ##### ref. YI20-##### por un importe de -14,96 euros nunca fue abonada al titular por la compañía ##### (ver anexo movimientos bancarios ##### desde 01-11-2017). La factura que adjunta ##### ref. YI20-##### por un importe de 3,01 euros nunca fue presentada a su cobro por la compañía ##### (ver anexo movimientos bancarios ##### desde 01-11-2017). Todas estas facturas y abonos (apartados 3 a 7) no presentados al cobro ni abonados por la compañía ##### que suman la cantidad de $(106,12+145,49+107,14+3,01=361,76)$ euros fueron regularizados mediante pago con tarjeta bancaria (193,32 euros) y transferencia (73,32 euros) realizados el 06/05/2021 y el 17/06/2021 por un importe total de 266,64 euros (ver anexo movimientos bancarios ##### desde 01-11-2017). Esos pagos sumados a los 14,96 euros no abonados y a los tres pagos de 8,51 euros realizados por banco en los meses de marzo, abril y mayo de 2020 totalizan un pago de 307,13 euros frente a los 361,76 euros reclamados, lo que significa un diferencial de 54,63 euros a favor de la compañía #####. Señalar que la regularización de estas cantidades se produjo por la iniciativa del titular en su interés por regularizar su situación de pagos con la compañía #####, ya que ésta desde noviembre de 2018 reclama la cantidad de 617 euros sin justificar en ningún momento de forma fehaciente el origen de esa deuda. La factura que adjunta ##### ref. YI21-##### 976 por un importe de 151,47 euros fue devuelta debido a la situación de corte de los servicios indicada en el comienzo de este escrito. Una vez restituidos los servicios me puse en contacto con el servicio de atención al cliente el cual me indicó en reiteradas ocasiones que la situación de pagos se había regularizado completamente y no había por tanto ninguna deuda por esa factura y sin embargo ahora la presenta sin justificación alguna. Como resumen a todo lo expresado por nuestra parte se reconoce una deuda aproximada de 54,63 euros por servicios que estamos dispuestos a regularizar de forma inmediata si así se determina.

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.



Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de la cantidad reconvenida por la empresa reclamada, por importe de 617 euros (impuestos indirectos incluidos), derivados del impago de las facturas de fechas de emisión enero a julio de 2020, las facturas de enero 2020 YI20-####, por importe de 106,12 euros, la factura ref. YI20-#### de abril 2020 por importe de 145,49 euros, la factura ref. YI20-#### mayo 2020 por importe de 107,14 euros, la factura ref. YI20-#### julio 2020 por importe de 3,01 euros, **la reclamante debe abonar a la reclamada la suma total de estas cantidades que asciende a 361,76 euros**, toda vez que son facturas que sí se han generado y que la reclamante reconoce no haber sido pasadas al cobro, no debiendo abonar otros importes al no haber sido acreditados por la compañía, desestimando la reconvencción en la diferencia que resta.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unaninimidad**.

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.