



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02317.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la audiencia con la lectura de la **reclamación** presentada por el actor en este procedimiento.

Vista la misma, pueden fijarse los siguientes hechos:

Según su relato, la reclamante disponía de un contrato con la empresa reclamada en el que se comprometía al pago de 75 euros hasta el mes de agosto (se entiende de 2020). Llegado ese mes contactó con ellos para cambiar de compañía, pero no le hicieron caso. Después hizo una portabilidad a otra compañía y tardaron alrededor de un mes en instruirla, generando diversos problemas. Desde entonces, le han facturado hasta noviembre "sin estar con ellos". Solicita la devolución de su dinero y una indemnización por los perjuicios sufridos.

A su **reclamación**, aportó las facturas siguientes (las cantidades se expresan en euros):

- YI20-##### del periodo entre el 8 de marzo y el 7 de abril de 2020 a pagar 120,50.
- YI20-##### del periodo entre el 8 de abril y el 7 de mayo de 2020 a pagar de 123,52.
- YI20-##### 96 del periodo entre el 8 de mayo y el 7 de junio de 2020 a pagar 122,85.
- YI20-##### del periodo entre el 8 de junio y el 7 de julio de 2020 a pagar 151,14.
- YI20-##### del periodo entre el 8 de julio y el 7 de agosto de 2020 a pagar 178,00.
- YI20-##### del periodo entre el 8 de agosto y el 7 de septiembre de 2020 a pagar 208,79.
- YI20-##### 619 del periodo entre el 8 de septiembre y el 7 de octubre de 2020 a pagar 0,00.
- YI20-##### 742 del periodo entre el 8 de octubre y el 7 de noviembre de 2020 a pagar 0,08.
- YI20-##### 046 del periodo entre el 8 de noviembre y el 30 de noviembre de 2020 a pagar 0,00.

Comunidad de Madrid

YI20-#### 746 del periodo entre el 8 de noviembre y el 7 de diciembre de 2020 a pagar 0,00.

Aporta, asimismo, copia de las condiciones generales del contrato que tiene suscrito con la compañía a la que trasladó sus servicios.

La empresa reclamada plantea que:

Se procedió por #### a la desactivación de los servicios de acuerdo con lo solicitado por el titular de la siguiente forma:

- Línea #### desactivación por portabilidad a otro operador solicitada por #### a fecha 16 de noviembre de 2020.
- Línea #### desactivación por portabilidad solicitada por cliente el 15 de septiembre de 2020.
- Línea #### desactivación por portabilidad solicitada por cliente el 15 de septiembre de 2020.
- Línea #### desactivación por portabilidad solicitada por cliente el 15 de septiembre de 2020.
- Línea #### desactivación por portabilidad solicitada por cliente el 15 de septiembre de 2020.
- Línea #### desactivación por portabilidad solicitada por cliente el 15 de septiembre de 2020.

En este sentido y tras revisión de las facturas, hemos verificado que se cobraron las cuotas de servicio íntegras en cada periodo de facturación. Pero también hemos verificado que constan facturas rectificativas con importe en negativo para anular la parte de la cuota de los servicios no disfrutados, es decir, lo facturado en exceso desde la fecha de portabilidad.

Asimismo, cabe detallar que en dichas facturas se emiten los importes rectificativos correspondientes a cada uno de los servicios de la siguiente forma:

Factura YI20-#### 619 de fecha de emisión 8 de octubre de 2020. En esta factura se abona lo facturado en exceso de las líneas móviles, así como el servicio de fibra y fijo. La portabilidad del fijo fue la última solicitada y se aplicó un cargo por descuentos en las líneas adicionales. Hemos procedido a abonar dicho cargo, al haber finalizado la permanencia. El total del abono es de 70,51€, impuestos indirectos incluidos, que serán ingresados próximamente en la cuenta bancaria donde se cobran las facturas.

Factura YI20-#### 619 de fecha de emisión 1 de diciembre de 2020, donde se le abona lo facturado en exceso del servicio de fibra y fijo, siendo dicho importe ingresado en su cuenta bancaria a fecha 21 de diciembre de 2020.

Una vez indicado lo anterior, especificar que el sistema de facturación fue correcto. Se cobraron servicios hasta la portabilidad de cada una de las líneas. También se devolvió dentro de la facturación todo exceso al ser facturadas cuotas íntegras.



Comunidad de Madrid

parte".

Aporta asimismo copia de las facturas YI20-#### 742, YI20-#### 619, YI20-####, YI20-#### y YI20-#### 046 ya aportadas por el reclamante.

Traslada la contestación de la empresa a la reclamante. Ésta manifiesta su disconformidad y vuelve a reclamar daños y perjuicios.

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su presidente resuelve el 10 de noviembre de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal a #### y como suplente a ####.

Notificada dicha resolución a las partes y trasladadas las alegaciones planteadas hasta ese momento por cada una de ellas a la contraria, se les concede un **plazo** de 15 días para efectuar nuevas alegaciones y se les cita, con las advertencias que resultan preceptivas, para audiencia escrita que tendrá lugar el día 4 de enero de 2022.

Por parte de la empresa se manifiesta lo siguiente:

"Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la ####, le comunicamos que, en referencia a los importes tarificados tras la portabilidad de los servicios, se han realizado los abonos correspondientes que han rectificado las facturas emitidas desde septiembre hasta noviembre de 2020 y en concepto de descuento de líneas adicionales:"

- YI20-#### 619 08/10/2020 48,91€ (impuestos indirectos incluidos)
- YI20-#### 742 08/11/2020 48,99€ (impuestos indirectos incluidos)
- YI20-#### 046 01/12/2020 35,92€ (impuestos indirectos incluidos)
- YI21-F-#### 29/05/2021 70,51€ (impuestos indirectos incluidos)

En ese sentido, le informamos que los dos primeros han cancelado los importes de las facturas emitidas, y los dos últimos fueron ingresados con fechas 21 de diciembre de 2020 y 4 de junio de 2021 respectivamente en la cuenta bancaria en la que #### tenía domiciliados sus pagos

Aporta, asimismo, la factura YI21-F-#### correspondiente a un abono de 70,51 euros de fecha 29 de mayo de 2021 que todavía no se había incorporado al expediente. Trasladas las alegaciones a la reclamante, no consta que haya presentado ningún documento.

Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO EN EQUIDAD**:

La reclamante realiza afirmaciones de carácter general sin concretar de forma exacta y argumentada sus pretensiones. No aporta, por otro lado, ningún documento en que pueda constatare la existencia del compromiso de la empresa reclamada en cuanto a la cuantía de las facturas, ni constatación de la fecha en que se realiza la portabilidad (solicitud de la misma, facturas de otra empresa con la que haya contratado...). En este

Comunidad de Madrid

pretensiones del reclamante sino resolver el conflicto que ante nosotros se plantea.

Habida cuenta de esta situación, debemos limitarnos a comprobar, por un lado, si los abonos realizados por la empresa reclamada resultan adecuados a sus propias manifestaciones y, por otro lado, cuál es el pronunciamiento que debe darse respecto a la solicitud de daños y perjuicios.

Sobre la primera cuestión, considerando que la portabilidad de los móviles se produce el 15 de septiembre de 2020 y la del fijo el 16 de noviembre, observamos que la empresa ha procedido al abono de todas las cantidades cobradas en exceso a través de las facturas YI20-#### 619, YI20-#### 742, YI20-#### 046, YI21-F-####. Por lo que no corresponde la realización de ningún otro abono.

Por lo que se refiere a la indemnización solicitada, no habiéndose acreditado de ninguna manera (distinto de una mera declaración de parte) ni la existencia ni la cuantía de los hipotéticos perjuicios, desestimamos también la pretensión de la reclamante.

En consecuencia, se acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

11/2011.

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