



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02621.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de enero de 2022, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

, 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: disconformidad con facturas de ##### desde octubre de 2019 cuando el cliente reclamante contrató el servicio TV con fútbol. La solicitud de arbitraje se presenta en febrero de 2021 y se ha dado traslado a efectos de mediación a la empresa reclamada que se ha opuesto a la **reclamación**.

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 comparece por escrito y alega que la empresa se niega a pagarme la cantidad que me adeuda alegando que las solicitudes de las facturas son superiores a los 12 meses. He de decir que llevo desde noviembre del 2019 reclamándole todos los meses las cantidades que cargan de más en mis facturas y en las que siempre me dicen que me van a solucionar el problema, sin llegar a hacerlo, lástima que en las facturas no viene reflejándolas llamadas al número 1565 (#####), y que las grabaciones de las llamadas las tienen también ellos. La **reclamación** en consumo está registrada el 12 de noviembre de 2020, con número #####, a la cual ##### no presentó alegaciones en el **plazo**... así de esta manera, astutamente, ganar tiempo para poder escurrir el bulto. En la contestación a la junta arbitral también comentan la tarifa contratada y que en 2 ocasiones a petición mía se ha activado nuevas contrataciones, en lo que estoy en total desacuerdo, pues yo jamás he contratado ningún servicio adicional al contratado el 3 de octubre de 2019. Por este motivo, y siendo mi intención solucionar este asunto lo antes posible, ya que me está afectando emocionalmente, pues recibo constantes llamadas por parte de ##### en las que de una manera insistente y agresiva me comunican que tengo que pagar y me amenazan con ponerme en la lista RAI y denunciarme. Me parece subresaliente que me anden molestando y acosando, cuando precisamente es la compañía la que me adeuda a mí. Yo no me niego a pagar la factura de los 13,18€, que entiendo que debo por los días de servicio mencionados anteriormente, pero lo que tampoco quiero ni me gusta es que me roben. Yo no quiero nada de nadie que no me corresponda, pero que tampoco me quiten lo que es mío. Entiendo que lo más justo sería que se compensaran las cantidades: DEUDA A MI FAVOR: 228 € DEUDA A FAVOR DE #####: 13,18 € TOTAL, ABONO A MI FAVOR: 214,82 €

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece y se opone a la **reclamación** indicando que ##### solicita revisión de las facturas emitidas desde noviembre de 2019 a octubre de 2020 por la oferta contratada en octubre de 2019 y los servicios de TV activados. Les informamos de que la mercantil ##### bajo el nombre de la marca comercial #####, está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239. Que dentro del ámbito de la oferta de adhesión se incluyen las reclamaciones relativas al servicio de telefonía móvil, fija e internet, limitando el conocimiento de estas reclamaciones exclusivamente a la Junta Arbitral Nacional y a las Juntas Arbitrales Autonómicas. Y se excluye: F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje.

En relación a la **reclamación** de las facturas emitidas desde el 27/11/2019 al 27/03/2020, les indicamos que dicha **reclamación** no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión. Según el apartado correspondiente, "Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje". Por todo ello, instamos a esta Junta Arbitral a que proceda al **archivo del expediente**, puesto que, atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento arbitral. En caso de emitirse un LAUDO, ##### interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente.

Referente a las facturas emitidas desde el 27/04/2020 al 27/10/2020, y tras un estudio de la **reclamación**, les indicamos que el día 03/10/2019 se aceptó la oferta, que adjuntamos y consistente en:

- Pack Básico Plus Fibra 100 + línea en la línea ##### con Tarifa plana desde fijo, ##### TV y ##### TV Fútbol.
- Llamadas ilimitadas 10Gb en línea #####
- Cuota el primer mes de 60,90 euros (impuestos incluidos). Hasta el 31/12/2019 cuota de 50,95 euros (impuestos incluidos) y después 65,90 euros (impuestos incluidos).

El día 22/10/2019 se activa, desde el televisor del cliente y a petición del mismo, el servicio de ##### TV Fútbol Liga de Campeones con una cuota mensual de 15,95 euros (impuestos incluidos). El día 12/06/2020 y de la misma forma se activa el servicio de ##### TV ##### Cine y series con una cuota mensual de 14,95 euros (impuestos incluidos). Estos servicios se mantuvieron activos hasta el 29/09/2019 que se cursa la baja de la línea #####

En este sentido, señalamos que hemos revisado las facturas referidas sin detectar incidencia alguna en los cargos emitidos. Tras lo expuesto anteriormente, les comunicamos que ##### considera desestimar la petición del cliente, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido.

Para finalizar les indicamos que, a fecha del presente escrito, consta un importe pendiente de pago de 62,61 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura del 27/10/2020, la cual adjuntamos para su conocimiento.



Comunidad de Madrid

"Departamento jurídico, económicamente potente y además de intimidar con cartas, es vergonzoso el acoso que he tenido por parte de la compañía telefónicamente en horas inapropiadas para reclamarme de una manera agresiva e irrespetuosa. Yo pido que se compensen las deudas existentes por ambas partes, pues no quiero nada que no me corresponda, pero tampoco quiero que me quiten lo que es mío no como la parte contraria que quiere eximirse de pagar lo que debe, pero sí reclamar lo que le venga en gana."

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO, en EQUIDAD**: considerando las peculiaridades de la contratación de los paquetes adicionales del servicio de TV mediante el mando a distancia del aparato ##### instalado en el domicilio del cliente, y que la reclamante indica que no ha contratado los citados paquetes adicionales de "Liga de Campeones" y "TV Cine y Series", pero sí ha dispuesto de ellos, considerando las fechas de las reclamaciones ante los organismos de consumo, así como las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda que procede que ##### REINTEGRE a ##### una parte de los servicios tarifados entre marzo de 2020 y septiembre de 2020 a razón de 15 euros al mes, es decir, siete meses a razón de 15 euros/mes. La cantidad que procede devolver a la cliente reclamante es 105 euros.

Respecto a la reconvención planteada por ##### por un importe pendiente de pago de 62,61 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura del 27/10/2020, se estima parcialmente pero de manera que dicha factura ha de modificarse para eliminar de la misma el concepto de penalización de 50 euros. Una vez eliminado este importe, se deberá recalcular el nuevo importe y podrá deducirse la cuantía a devolver al cliente reclamante. El reclamante queda al corriente de pagos con la empresa reclamada.

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 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.