

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02754.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D® #####, en representación de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento

de la oferta de fecha 10 de enero de 2020 durante 12 meses, habiendo facturado importes superiores que reclamaba cada mes, le decían que en la siguiente factura quedaba solucionado y no era así. En alguna factura hacían alguna devolución pero no era una cantidad que no era la que correspondía. Solicita la devolución de lo cobrado de más, que no le incluyan en registro de morosos, cancelación de todo lo contratado sin penalización, reajuste de las facturas desde junio de 2020 y una compensación económica por las molestias. Reclama 900 euros. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.9e inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento

de la oferta de fecha 10 de enero de 2020 durante 12 meses, habiendo facturado importes superiores que reclamaba cada mes, le decían que en la siguiente factura quedaba solucionado y no era así. En alguna factura hacían alguna devolución pero no era una cantidad que no era la que correspondía. Solicita la devolución de lo cobrado de más, que no le incluyan en registro de morosos, cancelación de todo lo contratado sin penalización, reajuste de las facturas desde junio de 2020 y una compensación económica por las molestias. Reclama 900 euros. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 14 de mayo de 2021, del que se da traslado a la

parte reclamante, alegando en síntesis que debido a una incidencia no se aplicaron los descuentos correspondientes al servicio de ##### Tv cine y series y el descuento del 100% sobre la línea #####, generando una cuota total por ambos servicios de 253,20 euros sin impuestos (306,37 euros impuestos incluidos), en la facturación emitida desde 12/07/2020 a 12/04/2021. Por ello se realizó devolución por importe de 90,17 € que consta aplicado como descuento en las facturas de 12 de agosto y 12 de octubre de 2020. Se ha realizado un ajuste de 216,20 € en las facturas de 12 de febrero y 12 de marzo de 2021 que constan pendientes de pago, correspondiente a la facturación de servicio de ##### Tv cine y series y la línea ##### en las facturas desde 12/07/2020 a 12/04/2021. En la facturación emitida tras la oferta, se tarifican adicionalmente servicios de fútbol y champions que el cliente tiene activos y consumos que no están incluidos en la oferta, siendo los mismos correctos. Se ha anulado el compromiso de permanencia de las cinco líneas y se ha tramitado la exclusión de los datos personales del registro de morosos. No entra a valorar la compensación económica solicitada.

Comunidad de Madrid

Manifiesta "que en relacion a la petici6n de cancelacion indicada por la titular, hemos tratado de contactar telef6nicamente a fecha de hoy, para confirmar si desea la baja total con la consiguiente perdida de las numeraciones, las cuales estan siendo utilizadas o, por el contrario, cursar portabilidad a otra compafiia, no siendo posible el contacto para confirmarlo. Respecto a ello, les solicitamos mediante este organismo nos confirmen si la cliente desea tramitar la baja definitiva con la perdida de numeraci6n indicada, O una portabilidad que debera solicitar en la compania a la que quiera portar."Adjunta facturas desde 12/07/2020 a 12/04/2021 para su conocimiento y comprobacion.Formula reconvenicdn sobre la deuda por importe de 138,06 € correspondiente a las facturas de

12/02/2021, 12/03/2021 y 12/04/2021, que adjunta.La parte reclamante contesta por escrito el 8 de junio de 2021, del que se da traslado a la

empresa reclamada, manifestando en sintesis que ademas de la incidencia que la empresa reconoce y que le supuso un desembolso de 306,37 euros que es mucho para su familia, y que le hizo perder mucho tiempo en reclamar. Realiza un calculo de lo ofertado y lo cobrado mes a mes, teniendo en cuenta que Liga de Campeones, ##### TV Futbol y Plan ##### Premium no tienen descuento. El 21 de enero de 2021 comunica su deseo de darse de baja de todos los servicios y el 22 de enero recibe un correo confirmando la recepci6n de la documentacion, y desde ese dia ya no tiene servicio de telefonía y television, por lo que no tiene raz6n de ser la facturación posterior. Confirma la pérdida de la numeración por la baja definitiva. Solicita el abono de 445,14 euros correspondiente al exceso pagado desde julio de 2020 hasta abril de 2021, sin entrar en los danos que le han ocasionado.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito de alegaciones en el que reitera con detalle los hechos

reclamados, y adjunta copia de las facturas de 2020, 2021 y comprobante de la oferta. Solicita la devolucion del dinero cobrado de mas desde la factura de 10 dejunio de 2020, la baja completa en la empresa, que le saquen de cualquier fichero de morosos y no le cobren permanencia.La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera las alegaciones, manifiesta que la facturación de las lineas se encuentra suspendida desde abril de 2021 por el impago de las facturas, y formula reconvenccion sobre la deuda por importe de 231,58 euros correspondiente a las facturas emitidas entre el 12 de febrero de 2021 y el 12 de noviembre de 2021,Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncié emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la reconvenccion formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 231,58 euros quedando la reclamante al corriente de pago, y ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar acreditado que solicit6 la baja de todos los servicios el 21 de enero de 2021, por lo que la empresa debe anular la facturación a partir de la mencionada fecha, que no refleja consumo. En cuanto a la incidencia en el importe facturado desde la activación de la promoción reclamada, se comprueba que el exceso de importe se debe a la facturación de un Bono de datos ##### Medio Max que no esta acreditada su contratacion ni utilizacion, y a la cuota seguro movil que la reclamante solicit6 cancelar reiteradamente. En consecuencia, y teniendo en cuenta el abono ya realizado mediante descuento en facturación, la empresa debe abonar a la

Comunidad de Madrid

parte reclamante 240,41 €, y realizar gestiones necesarias para tramitar la baja de todos los servicios a nombre de la reclamante, y la exclusion de los datos personales de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que pudiera haber sido incluida. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.##### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepci3n de la notificaci3n del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci3n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 3l; la rectificaci3n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi3n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificaci3n o si se ha solicitado correcci3n, aclaraci3n, complemento o rectificaci3n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 13 de enero de 2022

Madrid, 13 de enero de 2022