



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03523.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### 5

En Madrid, a 26 de abril 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 MUJERES

Y CONSUMIDORES 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 el 23 de febrero de 2021 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida por importe distinto al contratado. No hay contratos donde se le comunique la subida en la base imponible de cada mes desde enero de 2018 hasta la actualidad. Solicita la revisión y modificación de sus facturas desde que se contrató hasta la actualidad y llegar a un acuerdo para solventar el problema.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 24 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante. En el escrito se manifiesta que el 25 de julio del 2019 se hizo un abono de 732 euros en concepto de 24 cuotas de 30,50 euros de un terminal, que se utilizó para minorar importes pendientes de pago. Además, se indica que en las facturas hay consumos fuera de tarifa como llamadas especiales y determinados mensajes, y no se ha localizado el cobro de mensajes reclamados entre las numeraciones móviles contratadas. En la factura de noviembre de 2019 se informa de la subida de precios por mejoras aplicadas, dada la antigüedad de los planes contratados. También se detalla la facturación del servicio de fútbol de la factura de 1 de marzo de 2018. La empresa reclamada reconviene sobre la deuda por importe de 2.849,99 euros correspondiente a las facturas emitidas entre diciembre de 2018 y julio de 2020. Finalmente, manifiesta que los servicios contratados tienen un coste de 135 euros, que la reclamante puede modificar.

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 aporta escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa. Es cierto que contrató el 13 de diciembre de 2017 por teléfono y hasta el momento de darse de baja, llevaba solicitando que se le enviara copia escrita a su domicilio particular y nunca se lo enviaron, por lo que desconoce el contrato que aporta la empresa, que no está firmado. El terminal que contrató llegó equivocado y hasta 6 o 7 meses después estuvo pagando dos terminales sin tener ninguno en su poder. Nunca le informaron de la devolución de 732 euros.

Comunidad de Madrid

No especifican en qué facturas lo han devuelto. Además, no puede ser real porque cuando proceden a la devolución en julio, todavía quedarían 5 meses de cuotas por pagar. Nunca le han informado del cambio de tarifas. Solicitó en muchas ocasiones que le enviaran las facturas y no obtuvo respuesta. Es falso que pudiera darse de baja cuando quisiera porque le decían que tenía una permanencia de 24 meses en el terminal. Contrató 106 euros con el terminal incluido (línea fija, internet y 2 líneas móviles). Solo se aplicó el descuento en la primera factura y en las del mes de abril y mayo de 2019 aparece un saldo que solicita que se revise. Aporta documento bancario.

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante contrató el 13 de diciembre de 2017 beneficiándose de un descuento durante 12 meses. El 19 de abril de 2018 adquirió un terminal financiado en 24 cuotas mensuales. En las facturas del 1 de noviembre de 2019 y del 1 de octubre de 2020 se comunicó la modificación de las condiciones de la tarifa aplicables a partir del 15 de diciembre de 2019 y del 15 de noviembre de 2020. Se ha emitido un bono de 200 € en concepto de cargo de indemnización por equipo no devuelto cobrado en la factura del 15 de enero de 2021, que se descontará de la cuenta cliente, que queda desactivada y con un saldo deudor de 3.475,06 €, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios desde la factura del 1 de diciembre de 2018 hasta la última emitida el 1 de diciembre de 2020, y cuya reconvencción solicita. Revisada la facturación emitida manifiesta que se considera correcta. Adjunta copia de toda la facturación pendiente de pago.

Ante la falta de claridad de las cuentas aportadas por ambas partes, el órgano arbitral dicta **RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN** el 8 de marzo de 2021 y requiere documentación a la empresa reclamada.

Con fecha 6 de abril de 2021 la empresa reclamada aporta escrito adjuntando su cuadro de cuentas, y reconviene sobre la deuda por importe de 3.275,06 €.

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación, ni el contrato escrito firmado, por lo que no acredita el importe de la cuota ni el periodo del compromiso de permanencia. Que la parte reclamante no ha aportado una **reclamación** detallada señalando en cada factura las cantidades que considera indebidamente facturadas, el cálculo de lo pagado y la cuantificación económica de su pretensión. Por su parte, la empresa reclamada aporta un balance interno de cuentas sin adjuntar una explicación de los conceptos utilizados, ni aclara el número de cuotas del terminal abonadas por la parte reclamante desde la contratación.

Ante la falta de claridad del estado de cuentas por ambas partes, este órgano determina aplicar en el periodo de facturación emitido a partir de diciembre de 2018 una cuota mensual de los servicios de 75 € x 24 meses (1.800 euros), 17 cuotas de 30,50 € del terminal (518,5 €) al considerar que la parte reclamante ya había abonado anteriormente 7 cuotas, y un consumo realizado fuera de tarifa calculado en 120 €, que resulta una cantidad total de 2.438,5 euros, a la que se restan los 296,34 € que la reclamante acredita haber abonado a partir de diciembre de 2018, quedando una deuda de 2.142 €.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 3.275,06 €, **debiendo abonar la parte reclamante 2.142 €**, que podrá pagar en 12 mensualidades consecutivas por importe de 178,51 € cada una.

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



Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.

Madrid, 26 de abril de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####