



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03682.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 10 de marzo 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 Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de 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 lo siguiente: se ha facturado una aplicación, V-Home, no contratada, el recuento de la aplicación Serie Fans y el servicio de identificación de llamadas. Solicita que se le anulen las últimas facturas por daños y perjuicios: 5,75 euros/mes de V-Home, por diez meses, total 57,90 euros; 1,20 euros/mes por servicio de Serie Fans y servicio de identificación, por diez meses, total 12 euros; últimas facturas el cobro por no hacer un servicio al cliente, por no notificar, las molestias de tener que ir a la tienda, los gastos por las gestiones, cuota de reactivación cuando el servicio está dado de baja 70 euros, dos meses, total 140 euros, daños y perjuicios extra por desplazamientos y gestiones 100 euros.

La parte reclamada alega que #####, en el mes de agosto de 2019, aceptó una oferta que consistía en una cuota mensual de 46,99 € (impuestos indirectos incluidos), para el paquete formado por la Fibra 100mb asociada a la numeración fija ##### y el móvil ##### un paquete de televisión formado por los canales Documentales, Serie fans, Cine fans por 20 € (impuestos indirectos incluidos), y la financiación de un terminal adquirido con una financiación de 7 € (impuestos indirectos incluidos). Respecto a lo anterior, la cuota se ha aplicado correctamente desde el momento de la contratación y los incrementos en factura se deben a consumos no incluidos dentro de las condiciones contratadas como por ejemplo: la identificación de llamadas sobre la línea ##### y el cobro del servicio de V-home ya que contaba con un descuento aplicado desde el 12 de agosto hasta el 20 de noviembre de 2019. En este orden de cosas, informan que la circunstancia relacionada con el hecho de haber desactivado la línea no le exime del cumplimiento de las obligaciones de pago contraídas en virtud del contrato de venta a **plazos** suscrito. Por ello, al tramitarse la baja del servicio ##### con fecha 21 de agosto de 2020, en la factura emitida con fecha 1 de septiembre de 2020, se precipitaron las cuotas pendientes de pago del terminal. Por último, la cuenta cliente ##### de la cual es titular el #####, presenta un importe pendiente de pago de 252,15 € (impuestos indirectos incluidos), por cuotas y consumos realizados en las facturas emitidas en julio y agosto de 2020 y las cuotas pendientes de pago a **plazos** de terminal, cuya reconvencción expresa solicitan. Asimismo, comunican que ##### ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso,

Comunidad de Madrid

Hubiera sido incluido por #####.

La parte reclamante manifiesta que es injusto pagar un importe por el cual no ha realizado ninguna compra y porque la empresa no ha querido dar la cara y ha tenido que ser el propio cliente que se ha preocupado por las gestiones y por los trámites. Además, pagará sus facturas pendientes siempre que se aplique el importe correspondiente y se le abone el dinero cobrado de más.

La parte reclamada manifiesta que en referencia a los importes de los servicios de identificación de llamada, V-Home, importe de devolución de recibo, han gestionado el abono por importe de 138.49€ impuestos indirectos incluidos, que serán restados del importe pendiente de pago de la cuenta cliente #####_ono ##### 20 por importe de 252.15€ correspondientes a las facturas de agosto a septiembre de 2020. Tras el abono queda un importe pendiente de pago de 113.66.

La parte reclamante manifiesta que hay una incidencia que nunca se le ha resuelto, se ha estado cobrando una cantidad que nunca contrató, la aplicación V-Home y el incremento de las facturas. Quiere recalcar que al día de la contratación no se le informó de dicha aplicación y que sería totalmente gratuito. Además, hay una grabación anterior donde se le indicaron las condiciones y no se aplicaron. Hay varias facturas que tengo que pagar que están erróneas, pero nunca se ha negado a pagarlas excepto en el último informe. El importe de las dos facturas por parte de ##### es de 252,15€. El importe que yo expongo es de una factura de 50,41€. El importe de la defraudación por parte de la empresa ##### oscila entre los 50 y 100€. El importe por indemnización es de 350€ y la cancelación de la factura errónea, por desplazamiento, envíos de cartas certificadas, notificación y estado de salud.

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 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, del estudio del contrato y las facturas aportadas, se acuerda descontar del importe pendiente de pago de 252,15 € (impuestos indirectos incluidos), por cuotas y consumos realizados en las facturas emitidas en julio y agosto de 2020 y las cuotas pendientes de pago a **plazos** de terminal, el abono por importe de 138,49€, impuestos indirectos incluidos, que el operador reconoce haber cobrado de más en su escrito de fecha 11 de febrero de 2022, **debiendo el reclamante pagar a la empresa reclamada la cantidad de 113,66 euros, impuestos indirectos incluidos.**

En cuanto a la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, la parte reclamante no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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