

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03853.2.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y

USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, 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 en la que manifiesta que la "compañía

ingreso el monto restante de la deuda que manteniamos en una sola cuota a cobrarse, aun sabiendo de mi situación de ERTE. Jamas me ofrecí una solución y aclaran de mantener un compromiso de pago hasta agosto de 2021. Este ultimo lo señalaron para negarme la baja de sus servicios y siguen cobrando adeudos cuando en realidad, tras pagar aquella cuota de 518,06 €e insistir durante meses, me comunicaron por el móvil que existía el supuesto compromiso. Solicita la devolución del interés cobrado tras la mala gestión de ####, cortarme la línea durante finales de diciembre de 2020 y presionarme con el bloqueo de IMEI. Debido a ello tuve que contratar otra línea." Adjunta copia de facturación, recibos bancarios, documentos de devolución de aparatos y sms recibidos de la empresa. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la

parte reclamante, alegando que la línea móvil y la línea fija fueron dadas de baja por traspaso el 26 de octubre y el 12 de noviembre de 2020, fechas en las que tenían un compromiso de permanencia de 12 meses por la oferta de 15 de septiembre de 2020. Además el 10 de agosto de 2020 adquirí un SAMSUNG GALAXY A215 con 24 cuotas de 9,55 euros y un compromiso de 24 meses, por lo que la factura de 26 de noviembre de 2020 de 518,06 € es correcta, y fue devuelta, y el servicio suspendido hasta que fue abonada el 12 de febrero de 2021. Actualmente la reclamante mantiene la línea fija y tres líneas móviles con el Pack #### ilimitado que consta suspendido nuevamente por falta de pago desde el 21 de abril de 2021. Formula reconvención sobre la deuda de 277,24 euros de las facturas de 26 de febrero, 26 de marzo y 26 de abril de 2021. Adjunta copia de la facturación y documento de los servicios contratados el 15 de septiembre de 2020. 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.

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Comunidad de Madrid

La parte reclamanteLa parte reclamada aporta escrito de fecha 24 de diciembre de 2021, del que se dio traslado ala

parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y formula reconvención sobre la deuda por importe de 465,46 € correspondiente a las facturas emitidas entre el 26 de febrero y el 26 de noviembre de 2021.La parte reclamada aporta escrito de fecha 16 de febrero de 2022, del que se traslad6 copia ala

parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones, y formula reconvencidn sobre la deuda por importe de 510,38 € correspondiente a las facturas emitidas desde el 26 de febrero de 2021 al 26 de enero de 2022.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 documentación aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda:

ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar correcta la factura de 28 de noviembre de 2020 conforme a las tarifas y condiciones contratadas, que fue impagada lo que motive la suspension de la linea, y que incluye la cancelación de la venta a plazos del terminal y del altavoz asociados a la linea #####, y los cargos por baja anticipada no habiendo acreditado la parte reclamante ninguna incidencia que justificara la baja.ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa sobre la deuda por importe de 510,38 €, al considerar que esta facturando el servicio de linea fija y fibra que no---. presta conforme ala fecha que manifiesta que se curso la baja y la documentacion aportada por la parte reclamante sobre la devolución de los aparatos. Asimismo la reclamante manifiesta que mantiene las lineas moviles, que no reflejan consumo desde la facture de febrero de 2021, por el compromiso de permanencia que le comunican. En consecuencia, la parte reclamante debe abonar 246,06 € correspondiente a las 11 cuotas del terminal Iphone SE 2020 128 GB, facturadas desde /a factura de 28 de marzo de 2021 hasta 28 de enero de 2022,

Indicar que este colegio arbitral desconoce si quedan o no mas cuotas pendientes de pago en relacion al terminal, al no haberse aportado al expediente documentación sobre la contratación del mismo,En relacion con la factura de fecha 28 de febrero de 2021 por importe de 97,50 €, que segiin la empresa esta impagada y segun la reclamante fue abonada, este organo arbitral desconoce si fue ono devuelta con posterioridad por la entidad bancaria. Si fue abonada por la parte reclamante la empresa debe reembolsarle 68,29 €, y si el recibo bancario fue devuelto encontrandose la factura impagada, la parte reclamante debera abonar 29,21 € correspondiente a las cuotas de los dos terminales, Iphone y Huawei.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcidén de la notificaci6n 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.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 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 Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificaci6n a la otra parte: la correcci6n 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 6l; la rectificaci6n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci6n 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 Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion 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.