



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03990.7 / 2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 25 de noviembre de 2022, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

##### , propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos/Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

##### , propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 13 de abril de 2022 solicitud de arbitraje y dictada el 25 de octubre de 2022 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el Colegio Arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura emitida en agosto de 2021 de 348,72€, pues le cobran unos 90€ de más. Pero como no la paga, se niegan a darle de baja las líneas. Solicita la rectificación de la referida factura, la baja en la contratación, pues está con otro operador, y poder pagar los terminales en **plazos**, pues dadas sus circunstancias personales no puede pagarlos al contado.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 27 de mayo de 2022, manifestando que la clienta es titular de un Pack ##### Medio con las líneas fija ##### 4 líneas móviles y una línea de datos 4G de ##### en casa nº #####. Que si bien la factura emitida el 01/08/21 es correcta, en calidad del servicio ha procedido a rectificar la misma dejándola en 282,97€. Que no habiéndose solicitado baja alguna, se han venido generando las cuotas de los servicios, manteniendo la reclamante una deuda de 2.360,50€ de las facturas emitidas desde el 01/08/21 al 01/05/22, cantidad por la que formula expresa reconvención.

## Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 23 de noviembre de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante**. Si bien, revisada la factura emitida en agosto de 2021 de 348,72€, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor. Vista la solicitud de baja formulada reiteradamente por la reclamante vía WhatsApps y revisada la facturación emitida, se concluye lo siguiente:

En cuanto a la facturación emitida, constando un consumo realizado hasta la factura emitida el 05/11/21, la reclamante deberá pagar las facturas emitidas desde agosto hasta noviembre por un importe final de 997,56€, IVA incluido, teniendo en cuenta la rectificativa de agosto.

En cuanto a los terminales adquiridos a **plazos**, al quedar pendiente desde noviembre de 2020 un total de 1300,07€, la reclamante deberá asimismo pagar la citada cantidad.

De modo que, habiendo solicitado un aplazamiento, la reclamante deberá, de todas las cantidades adeudadas, cuya suma asciende a 2.225,60€, IVA incluido, deducido el pago de 72,03€ realizado el 14/06/22, pagar la citada cantidad en seis pagos mensuales de 371€ cada uno.

Y la operadora dará de baja todos los servicios sin penalización alguna con efectos de noviembre de 2021, anulando la facturación emitida desde diciembre de 2021.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss. de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

Solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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