



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 04050.2.2019.pdf**

**RECLAMANTE:**

NIF

**RECLAMADO:**

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####/#####

En Madrid, a 21 de noviembre de 2019 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

### **VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: el reclamante contrató un paquete por importe de 72,60 euros (IVA incluido) el día 15 de diciembre, y además le ofrecieron un móvil de regalo a elegir entre dos opciones, pero nunca lo recibió. Debido a las incesantes incidencias técnicas por la pésima instalación realizada y la falta de conexión a internet, televisión y líneas telefónicas, se personó en la oficina presencial de Madrid, donde reconocieron el error aritmético en las cuatro facturas presentadas y se comprometieron a realizar los abonos que procedieran. Sin embargo, no han realizado los abonos y siguen facturando mal. El reclamante solicita la devolución de los importes cobrados indebidamente, ya que el contrato se cerró por un precio cerrado de 72,60 euros (IVA incluido).

La parte reclamada alega que realizó un abono por importe de 112,61 euros, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2019, ajustando así la facturación emitida en base a la cuota mensual contratada de 62 euros, impuestos indirectos incluidos. Este importe será utilizado para anular el importe pendiente de pago de 33 euros, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura emitida en el mes de junio, en la cual se devuelve una cuota de "terminal pago aplazado". De esta forma, le quedaría un saldo a favor del reclamante de 79,61 euros, importe que se descontará de la próxima factura. Además, modifican el descuento aplicado a un 40% sobre el paquete contratado, quedando así una cuota mensual de 58 euros, impuestos indirectos incluidos. Respecto al terminal gratuito a elegir, no les consta en contrato ni en la comunicación enviada al reclamante.

## Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se reitera en sus manifestaciones.

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 revisada la facturación de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2019, con cambios de servicios, y no vistos los descuentos que admite el reclamado en sus alegaciones de 79,9 euros, solo el descuento en factura de 15/08/2019 por importe de 16,00 euros, en concepto de abono pendiente de facturas anteriores, **la reclamada**, tras realizar los cálculos, **debe reintegrar a la reclamante la cantidad que falta por devolver, por importe de 63,61 euros, impuestos incluidos**.

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

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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