



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 05219.4.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

VOCAL:####, 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.D. ####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 la disconformidad

con la deuda que le reclaman por las incidencias en la activación y prestación del servicio de fútbol, porque le facilitan unas claves que no funcionan para acceder a la app y ver el fútbol en dispositivos, no puede ver las facturas ni las recibe por correo electrónico, no pasan los recibos por el banco y tiene que llamar y pagar con tarjeta con un cargo por devolución de 24 euros con el que no está de acuerdo. Le ofrecieron un descuento por las incidencias. Solicita darse de baja sin penalización, que recojan los equipos y rectifiquen las facturas con el consumo y sin el cargo por devolución del recibo.La parte reclamante aporta escrito con fecha 29 de octubre de 2019 escrito en el que reitera la

reclamación y manifiesta que no dispone de las facturas porque no se las mandaban y no podía entrar en la app con las claves que le facilitaron, que detalla, que pagaba las facturas con tarjeta por el importe que le decían cuando llamaba, las primeras sí era el precio pero las siguientes no. Aporta documento de requerimiento de pago de deuda.La empresa reclamada aporta escrito con fecha 10 de febrero de 2020 del que se dio traslado a la

parte reclamante alegando que el reclamante contrató Fibra 600 mb con un descuento del 30% durante 12 meses y un descuento del 50% durante 12 meses en la Liga de Campeones, las cuales se aplicaron correctamente. Al realizarse la contratación si el cliente no especifica la modalidad se activa la modalidad de factura online. El cargo por gestión de cobro es correcto por el impago de las facturas a su vencimiento. La facturación emitida es correcta y el reclamante adeuda 150,88 euros de 12 de marzo y 12 de abril de 2019, sobre la que formula reconvención.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:



Comunidad de Madrid

- 1- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito manifestando que lo Único que ha recibido de la empresa son llamadas para exponer su caso en un empresa de cobro y amenazarle con llevarle a los juzgados. La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 que no se ha aportado al expediente ninguna factura, siendo una de las incidencias reclamadas la no recepción de las mismas ni la posibilidad de acceder a través de la app con las diferentes claves que facilitó la empresa, y que no fue solucionada, que no se ha explicado por la empresa porque no se cobraban las facturas mediante la domiciliación bancaria que obligaba al reclamante a pagar mediante tarjeta de crédito desconociendo el contenido de la factura, y que se generaban cargos por devolución de recibo que no han sido justificados. En consecuencia, y teniendo en cuenta que ninguna parte ha acreditado el importe de la cuota de la tarifa contratada, ni el importe de las facturas abonadas, y que se desconocen los cargos & importes facturados y la situación actual de las líneas, y con el fin de solucionar el conflicto la empresa reclamada debe anular la deuda pendiente de pago por importe de 150,88€, y si la parte reclamante solicita la baja/portabilidad de los servicios la empresa reclamada la tramitara sin generar cargo por penalización o baja anticipada, teniendo a su disposición los aparatos para su recogida. DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 150,88 €, que la parte reclamante no debe abonar. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. 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 Arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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 arbitros 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.

Previo audiencia de las demás partes, los arbitros 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, 20 de julio de 2020

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, 20 de julio de 2020