



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 05394.0.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

VOCALES:D. #####, en representación de la Asociación AS. CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, 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 el incumplimiento

de la oferta que contraté el 27 de junio de 2018 por importe de 60 euros y un compromiso de permanencia de 24 meses. A la vez contraté un terminal Samsung Galaxy S9 Plus por un importe mensual de 18,50 euros durante 24 meses. En la primera factura, de fecha 22 de julio de 2018 y sucesivas, no se aplican las condiciones ofertadas. Reclama y le informan que en las siguientes facturas se regularizará la situación. Entre el 29 de noviembre y el 21 de diciembre de 2018 se queda sin servicio de internet y de la línea fija, y le dicen que al ser cliente originario de ##### es complicada la solución. A primeros de 2019 le dan de alta como autónomo y le cobran en enero dos facturas. Continúa llamando para reclamar y no solucionan nada, contacta con la empresa por correo electrónico y no recibe contestación. El 6 de febrero de 2019 reclama ante el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. El 1 de mayo de 2019 le facturan el pago total del móvil incumpliendo el pacto de pago aplazado de las cuotas. Como el Ministerio no tramita reclamaciones de terminales se dirige a la Oficina del Consumidor. Aporta copia de la primera hoja de las facturas.Con fecha 18 de noviembre de 2019, la parte reclamante aporta escrito reclamando además que

en la línea ##### le aplican solo 200 minutos en lugar de llamadas ilimitadas, y en la factura de noviembre le cobran 113,11 euros de más.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en referencia a la totalización de las cuotas del pago a plazos, se debió a una incidencia en sistemas. Asimismo, consta que el reclamante ha realizado el pago total de las cuotas restantes, por consiguiente no es posible volver activar la financiación.

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 aporta escrito al que adjunta copia de la factura de 13 de mayo de 2019 y

reclama que le sea remunerado al tipo legal del dinero más dos puntos las cantidades



indebidamente adeudadas anticipadamente, incumpliendo el contrato, que hasta la fecha no se le ha entregado. La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones en relación con el cargo del total de

las cuotas pendientes del terminal. En referencia a la facturación de consumo, las tarifas contratadas no tienen minutos ilimitados, por lo que no procede el abono del consumo.

Finalmente manifiesta que la resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, indica que "...precios contratados por el reclamante, esto es, ##### Fibra 100 Mb + Fijo+ 4 líneas móviles, por una cuota mensual total de 60 euros..." no indica la aplicación de tarifas con minutos ilimitados. Asimismo, la empresa reclamada aporta escrito manifestando que se reintegrara en la cuenta

bancaria del reclamante 137,32 euros por la incidencia en la doble facturación en el periodo comprendido entre el 22 de diciembre de 2018 y el 28 de febrero de 2019. 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 de la parte reclamante al considerar por un lado que no aporta el cálculo y liquidación del concepto que reclama, y por otro lado se comprueba que hubo un incumplimiento del contrato por causa imputable a la empresa reconocido por la misma al facturar indebidamente de manera anticipada por incidencia en sus sistemas 16 cuotas mensuales pendientes de pago del terminal en la factura de 1 de mayo de 2019, por lo que la empresa debe abonarle 12,15 euros del interés legal del "dinero, no procediendo más abonos al no estar acreditados ni justificados.

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 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.

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.



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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, 10 de septiembre 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, 10 de septiembre de 2020