



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 05719.1.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de octubre de 2020 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE:#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE 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 que contrato en octubre de 2016, y desde el primer momento los cobros fueron un abuso y no podía acceder al área de cliente para ver el detalle de lo que le cobraban por una incidencia en la plataforma informática con su usuario. Tras muchas llamadas a atención al cliente, el 31 de marzo de 2019 le comunican que le están cobrando un plus de 20 euros durante 15 meses de una ampliación de consumo, cuando no llega al consumo básico contratado. La persona que le atendió le ofreció un nuevo contrato adecuado a sus necesidades y devolver lo indebidamente cobrado. Le han negado la devolución y le amenazan para que pague la última contratación que canceló al ver el nuevo engaño. Solicita que le devuelvan los 20 euros cobrados indebidamente durante 15 meses, dejen de solicitar más pagos y una compensación por daños y perjuicios por el tiempo, esfuerzo y sufrimiento. Adjunta información del contrato, movimientos bancarios de pago a la empresa reclamada y requerimientos de pago.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de abril de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que de acuerdo con las limitaciones de su oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, acepta la reclamación respecto de las facturas emitidas desde el 21 de junio de 2018, se procede a la paralización de las acciones de recobro, manifiesta que la facturación es correcta y la reclamante se encuentra al corriente de pago. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito alegando que en muchas ocasiones preguntó por su elevada factura con el servicio de atención al cliente, que es duro y farragoso. Al cabo de 15 meses de abonar un bono de ampliación de consumo de 20 euros mensuales, sin alcanzar nunca el mínimo de consumo, después de muchas llamadas le atendió un agente que le aseguró la no procedencia del cobro, que se le abonaría y le instó a una nueva contratación que aceptó, pero le



Comunidad de Madrid

desestimaron el ingreso por lo que solicité la cancelación del contrato al día siguiente que estaba en plazo, y le informaron que ya había generado deuda. Solicita la grabación del alta del nuevo contrato y reconocimiento de pago de lo abonado de más durante 15 meses, pero no se la facilitan. No recibí ningún equipo ni material. Por evitar los problemas del proceso de recibo pago los 130,02 euros que le pedían. Solicita 20 euros x 15 meses y 130,02 euros que suman un total de 430,02 euros. La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que la línea móvil se

dio de alta el 17 de octubre de 2016, y el 19 de enero de 2018 el cliente solicitó desde el área de clientes de la web la activación del bono FlexiGb 10, que ha estado activo hasta el 8 de abril de 2019, fecha en la que se dio de baja la línea por portabilidad. La reclamante se encuentra al corriente de pago. 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 que la empresa reclamada no acredita la contratación del bono FlexiGb 10 que la parte reclamante niega haber contratado y que no necesitaba de acuerdo con su consumo, manifestando asimismo que no podía acceder a su página cliente y llamo constantemente para reclamar, y que respecto de la nueva contratación desistió al día siguiente no habiéndose realizado ninguna instalación ni recibido ningún equipo. En consecuencia, y teniendo en cuenta que ninguna de las partes ha aportado factura alguna, este colegio acuerda que la empresa reclamada reembolse a la parte reclamante, que se encuentra al corriente de pago, la cantidad de 300 euros, por las facturas emitidas a partir del 21 de junio de 2018.

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. 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 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. Previa 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.

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.

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.