



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06013.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 23 de enero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 las incidencias en el servicio y en la facturación, en septiembre de 2018 habiéndoles avisado y al mes siguiente le facturan más. Se cambió y le reclaman facturas que no consumió y penalización.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el cliente modificó las condiciones inicialmente contratadas aceptando un descuento el 13 de diciembre de 2016. Adjunta copia de correo electrónico y SMS. El descuento se aplicó correctamente durante los 12 meses de la oferta. El 12 de agosto de 2017 se activó una compensación durante 4 meses que se aplicó. El 21 de diciembre de 2017 el cliente acepta una promoción sobre un terminal con una permanencia de 24 meses en el servicio móvil. En el año 2018 no consta ninguna modificación de las condiciones contractuales. La reclamante disfrutó de las promociones hasta la fecha de baja por portabilidad de la línea fija y las móviles sin haber finalizado el compromiso de permanencia en relación con la línea #####. No obstante, por deferencia comercial, el 24 de diciembre de 2018 se realizó un ajuste de 35,26 euros correspondiente al cargo por incumplimiento de la permanencia de la línea móvil que aparece en la factura del 2 de octubre de 2018, que constaba pendiente de pago. También, el 25 de febrero de 2019 se anuló un importe de 19,58 euros correspondiente a otro cargo por incumplimiento de permanencia que aparece en la factura del 2 de noviembre de 2018, que constaba pendiente de pago. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 216,15 euros correspondiente a las facturas del 2 de julio, 2 de agosto, 2 de septiembre y 2 de octubre de 2018, que adjunta.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 17 de octubre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que nunca le proporcionaron las grabaciones, ni mandaron el contrato por correo electrónico que supone que pagaría 38,91€. Además, para que permaneciera en la empresa le regalaban un teléfono que metió en un cajón, nunca utilizó, y empezaron a cobrarlo. Llamó en numerosas ocasiones y, cansada, se cambió de operador. Adjunta recibos bancarios de fecha 14 de junio, 18 de julio y 18 de agosto de 2018. Solicita que se retracten.

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 aporta escrito en el que reitera su **reclamación**. Manifiesta que no consiguió que le mandaran el contrato ni las grabaciones, que modificaron a su antojo. Solicita que no reclamen deuda y mucho menos devoluciones de facturas, sino la devolución de lo que le han cobrado de más durante 8 meses de las facturas que debían haber sido de 38,91 euros.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al carecer este órgano arbitral de los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto al no constar las condiciones contractuales objeto de conflicto, no haber detallado la parte reclamante las condiciones de la oferta comercial, no haber aportado las facturas reclamadas desconociendo los servicios, cargos e importes facturados, y no constando tampoco el cálculo detallado por la parte reclamante de la cantidad que considera que se le ha facturado de más en cada factura durante ocho meses.

NO ENTRAR A CONOCER de la reconvenición formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 216,15 euros, al haber formulado ambas partes manifestaciones contradictorias sobre el abono y la devolución de los recibos bancarios, no habiendo aportado ninguna de las partes documentación que pruebe la devolución o no de los recibos.

Queda expedita la vía judicial.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 23 de enero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####