



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06030.6.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 08 de julio 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 ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 11 de febrero de 2020 se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en errores de facturación y aplicación de penalizaciones por permanencias no informadas. Solicita la anulación de las seis penalizaciones, recálculo de la factura de diciembre de 2018, que está pendiente de abonarle 178,43 euros de la factura de octubre, que en el recálculo se tenga en cuenta los pagos realizados por teléfono con cargo a la tarjeta por importe de 97,57 euros y 13,38 euros y se aporten las grabaciones en las que le dijeron que era lo único que debía, y que le devuelvan los 153,86 euros de la diferencia entre lo que le reclama la empresa y las cantidades a su favor.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 11 de septiembre de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta que acepta expresamente el arbitraje para esta **reclamación**, y detalla los compromisos de permanencia adquiridos por la reclamante por la adquisición de un terminal y la aceptación de descuentos, de los que disfrutó hasta la fecha de baja el 8 y el 21 de noviembre de 2018 sin que hubiera finalizado el compromiso de permanencia. En cuanto a la devolución no tramitada, informa que el 19 de septiembre de 2018 se realizó una anulación de 329,75 euros (exentos de impuestos) en concepto de penalización de la factura por importe de 414,03 euros de 16 de agosto de 2018, factura que consta devuelta por la entidad bancaria, motivo por el que no procede abonar a la reclamante el importe reclamado. En relación a los pagos no realizados, el 14 de noviembre el reclamante realizó el pago de 97,57 euros que consta aplicado sobre la factura de 16 de octubre de 2018, y con fecha 24 de diciembre de 2018 el abonado pagó 13,38 euros que consta aplicado sobre la factura pendiente de pago de 16 de noviembre de 2018. Existe un importe pendiente de pago de 616,65 euros correspondiente a la devolución de las facturas de 16 de diciembre de 2018 y 16 de enero de 2019, 144,63 euros de la devolución de la factura de 16 de diciembre de 2018, y 148,16 euros correspondiente a la devolución de la factura de 16 de noviembre de 2018. Formula reconvención sobre la deuda por importe de 909,44 euros.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha del 3 de diciembre de 2019, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el contrato de permanencia aportado por la empresa no está firmado, no han aportado las grabaciones, ni la grabación del 14 de noviembre de 2018 en la que manifiesta que desea la baja y le informan que debe 97,57 euros que abona en la propia conversación con tarjeta.

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

Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que detalla el cálculo de la cantidad de 140,48 euros cuyo abono solicita. Manifiesta que llevaba con la empresa más de 10 años y solicitó la baja por el mal servicio y sus continuos errores y nunca imaginó que después de 10 años pudiera tener ninguna penalización. Tuvo problemas desde la compra de un móvil para su hija que llegó averiado y devolvió, cobraron dos teléfonos en vez de uno y reclamó cargos desorbitados, resultaron 2 facturas a su favor y nunca le ingresaron una de ellas, separó el pago de los teléfonos de sus hijos y también hubo problemas, las reclamaciones se sucedían y eran interminables.

Asimismo, la parte reclamante comparece a la audiencia acompañada de su representante, declarando que en junio de 2018 compró un terminal con una cuota mensual de 11,50 euros durante 24 meses que solicitó pagar de una sola vez, y al mes siguiente le facturaron sólo la primera cuota. Reclamó y le dijeron que le pasarían en la siguiente factura las 23 cuotas restantes, y en julio le cargaron 264,50 euros. El aparato se averió y lo devolvió y en la factura de agosto le cargaron 329,75 euros por no devolución del equipo, que sí devolvió. Como no podía ver las facturas, al ver cantidades muy altas en los recibos bancarios los devolvió. En septiembre de 2018 devolvieron 276 euros, y en octubre devolvieron los 329,75 euros, y volvieron a cobrar 8 cuotas del teléfono. En octubre emitieron una factura rectificativa de -178,43 euros, abono que no recibió. En noviembre facturaron dos cuotas del terminal, y en el mes de diciembre 36 cuotas, en lugar de las 14 restantes, facturando 253 euros de más. En septiembre de 2018 separó la facturación de dos líneas móviles. Llamó al servicio de atención al cliente para darse de baja y que le dijeran la deuda que tenía que pagar, y le dijeron 57,97 euros y 13,83 euros que pagó. No le dijeron ni tenía conocimiento de ningún compromiso de permanencia, no le enviaron a su correo electrónico ningún mensaje, dirección de correo que indicó en su solicitud de cambio de titularidad acreditado con el correspondiente documento, y la empresa en sus alegaciones cita la dirección de correo del anterior titular, su difunto marido. Además, no entiende por qué cada línea móvil tiene dos penalizaciones. Solicita el abono de 140,48 euros (aporta cuadro de cuentas).

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvencción sobre la deuda por importe de 909,44 euros.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el 21 de febrero de 2020 RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN de la audiencia, acordando la práctica de la prueba consistente en requerir documentación a ambas partes, que incluyera un cuadro con el detalle de las facturas emitidas, las que han sido abonadas, los recibos bancarios devueltos, pagos realizados con tarjeta bancaria, y transferencias bancarias, información necesaria para cuantificar el importe de la pretensión reclamada y la reconvencción de la empresa. Se trasladó a la empresa reclamada copia de los justificantes bancarios de pago y devolución de los recibos aportados por la parte reclamante.

La parte reclamante aporta escrito al que adjunta rectificación de la factura del 16 de diciembre de 2018 enviada recientemente por ##### por importe de $-381,58 + \text{IVA} = -461,68$ euros, rectificación parcial de la factura del 16 de enero de 2019 por importe de $-0,53 + \text{IVA} = 0,64$ euros, cuadro con el detalle del estado de las facturas emitidas, y pago realizado telefónicamente con la tarjeta por valor de 97,57 euros.



Comunidad de Madrid

, ##### deuda sobre la que formula reconvención.

Tras lo cual, reanudada la celebración de la audiencia 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 **DESESTIMAR la pretensión** de la parte reclamante, teniendo en cuenta que ninguna de las partes ha aportado la totalidad de la documentación requerida y ante la falta de un cálculo claro en el que se incluyan todos los abonos y devoluciones realizadas. Con el fin de resolver el conflicto, este órgano arbitral resuelve:

Que las facturas de junio y julio de 2018 por importe de 120,69 € y 312,66 € son correctas e incluyen las 24 cuotas del terminal a **plazos**, y se encuentran abonadas según los justificantes bancarios aportados por la parte reclamante.

A partir de la factura de agosto de 2018 comienzan las incidencias en la facturación por parte de la empresa reclamada, y la devolución de recibos bancarios por la parte reclamante. Examinadas las sucesivas incidencias en la facturación, las reclamaciones formuladas y la deficiente prestación del servicio de atención al cliente que no facilitó a la parte reclamante una explicación clara de una facturación compleja y con errores, se considera justificada la baja anticipada de los servicios, e improcedentes los cargos por penalizaciones.

En consecuencia, se anulan y rectifican las facturas emitidas de las tres líneas desde agosto de 2018 de acuerdo con las cuotas y consumo de las líneas: agosto de 2018 (83,27 €), septiembre de 2018 (60,26 €), octubre de 2018 (59,32 €), noviembre de 2018 (76,64 €), diciembre de 2018 (47,68 €) y enero de 2019 (2,55 €). En relación con la línea ##### la factura de 20 de noviembre de 2018 (13,38 €), y en relación con la línea ##### la factura de 20 de diciembre de 2018 (3,64 €). Facturas que suman un total de 346,74 €.

La parte reclamante manifiesta que la empresa reclamada le hizo una transferencia bancaria por un importe de 215,74 euros correspondiente a la factura de septiembre de 2018.

La parte reclamante acredita el pago el 14 de noviembre de 2018 de 97,57 € y el 27 de noviembre de 2018 de 96,64 €. Ambas partes reconocen que el 24 de diciembre de 2018 la parte reclamante abonó 13,38 €. Cantidades que suman un total pagado por la parte reclamante de 207,59 €.

La parte reclamante acredita la devolución de los recibos bancarios de fecha 29 de agosto de 2018 (414,03 €), 24 de diciembre de 2018 (461,68 €), y 25 de enero de 2019 (154,79 €).

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 616,65 €, debiendo abonar la parte reclamante **354,89 €** ($346,74 + 215,74 = 562,48 - 207,59 = 354,89$ €).

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.

Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 08 de julio de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####