



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06216.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 20 de octubre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: la disconformidad de las cantidades pagadas. Solicita la devolución de 438,81 euros.

La parte reclamada alega que han realizado un abono por 166,56€ (impuestos indirectos incluidos) mediante transferencia bancaria en la cuenta donde el ##### tiene domiciliados los pagos de la Compañía. Que el citado abono se ha efectuado en concepto del recalcule de las facturas emitidas desde la instalación de los servicios en la Cuenta Cliente ##### y han activado un descuento para aplicar la oferta comercial informada.

La parte reclamante manifiesta que el importe de los servicios contratados es de 37,99 euros/mes, que parte del problema está parcialmente solucionado, pero sigue sin estar correcto. Que ##### va a realizar un abono de 166,56 € los cuales corresponden al usuario ##### hasta el mes de julio, que le han escrito vía email notificándole que se le harán el abono este mes en curso (aún no lo ha recibido). Por lo tanto, hasta ahí las cuentas que ha podido realizar están "bien" (hasta Julio), pero no le han dado ninguna compensación por tener los servicios de internet inactivos desde abril. También en el mes de agosto se repitió el mismo patrón de facturación errónea cargando a su cuenta 110,47 € (cuando tendría que haber sido 37,99 €) y septiembre vendrá una factura de 63,50 €. Todo esto es haciendo un cálculo de la cuota que se prometió por los servicios de 37,99 €. Por otra parte, dentro de la web Mi #####, ha podido comprobar que hay otro usuario con número ##### del cual se imagina que le están cobrando las otras facturas, las cuales no se pueden imprimir. Desde el inicio del contrato ha estado pagando dos facturas mensuales y ninguna concuerda con los 37,99 € contratados. Se están pagando dos facturas mensuales las cuales presume que deben de ser del otro usuario. Faltan también 82,52 € que se pasaron a la antigua cuenta que estaba a nombre de #####no. Solicita que se restablezcan los servicios contratados (wifi) que no funciona desde Abril (manden tarjeta nueva sin costes a la dirección correcta). Que le tienen que devolver las facturas dobles y lo restante a los meses de Julio, agosto y Septiembre: julio 22,32 €, agosto 72,48 €, septiembre 25,51 €, más 82,52 € pasados a cuenta antigua de #####no, 166,56 € (estos son los ya aprobados, pero no ingresados en su cuenta), más indemnización por no tener servicio wifi desde abril 37,99 € dividido por 3 servicios=12,66 € multiplicado por 7 meses= 88,64 €. También estaría genial que por los daños y perjuicios le regalasen un teléfono última generación sin ningún coste y que anulen la permanencia.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo **Resolución de Suspensión**, acordando requerir a la parte **reclamante** que aporte los cargos bancarios efectuados a la Compañía desde febrero del 2020 a agosto de 2020 y requerir a la parte **reclamada** soporte documental por los que efectúa los cargos, aportando todas las facturas emitidas en 2020, en relación con el contrato ##### 5196 a nombre de #####, con NIF #####, y facturas emitidas en 2020 a nombre de #####, de la línea móvil #####

La parte reclamante manifiesta que adjunta la documentación requerida, donde se puede comprobar que le han estado cobrando de más hasta diciembre del 2020. El total en facturación que ha pagado ha sido 936,09€ y lo que tenía que haber pagado serían 455,88€. Sumando los 82,52€ de la línea ##### de ##### y los 88,64€ de compensación por falta de servicios, le siguen debiendo 235,23€. Hasta el momento, ##### le ha reembolsado 416,14€. Ahora mismo, desde que empezó el año, le están cobrando 40,98€ o 41,48€ cuando ya había quedado claro que eran 37,99€ al mes. Pide que no se cobre de más.

La parte reclamada manifiesta que adjuntan copia de las facturas solicitadas del año 2020 de ##### del número de cuenta cliente ##### y todas las emitidas a nombre de ##### #####

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, de conformidad con los datos aportados por el reclamante, procede que **la empresa reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 235,23 euros cobrados de más**.

Respecto a la aplicación del importe de 37,99 euros/mes por los servicios contratados, **desestimar** la pretensión al no haber acreditado el reclamante el incremento de la cuota/mes facturada por ##### desde que empezó el año, y ser una ampliación de la primitiva solicitud.

No entrar a conocer en cuanto a la indemnización de daños y perjuicios, toda vez que el reclamante no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios tanto personales como profesionales no son materia consumerista sino de orden civil.

Asimismo, de conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.