



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06387.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 07 de abril 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 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 que, después de recibir la comunicación de la respuesta del demandado respecto a la **reclamación** 510/2020/#####, no está de acuerdo con la cantidad reclamada por parte de #####. Aunque le resulta complicado valorar adecuadamente en qué puede residir esta discrepancia, ya que no se aporta factura detallada del importe supuestamente adeudado, considera que puede deberse a lo siguiente: desde diciembre de 2018 no se aplica el descuento del 50% a la segunda línea, tal como se le ofertó telefónicamente. Se reclamó repetidas veces, siempre indicándole que se iba a realizar el abono en la siguiente mensualidad, y se iba a rectificar la factura de ahí en adelante, lo cual nunca ocurrió. Desde agosto hay cambios en los importes de las facturas, que no se corresponden con la oferta contratada, siendo los importes mucho más elevados. Solicita se atienda a la **reclamación** y se informe de forma detallada de la naturaleza de los importes supuestamente adeudados, teniéndose en cuenta los descuentos no aplicados anteriormente.

La parte reclamada alega que, en referencia a los importes pendientes de pago de 441,25 euros, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvenición expresa solicitan, que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión septiembre, octubre, noviembre y diciembre en concepto de cuotas, consumos y pagos a **plazos**. Comunican que los datos personales de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####. Adjuntan facturas pendientes de pago y ajustes realizados aplicados que se utilizaron para anular parte de las facturas referenciadas. En referencia al descuento de 50% en la segunda línea móvil ##### no consta registro de oferta y tampoco se adjunta documentación alguna sobre este, no procediendo abonos por este motivo. Que en octubre de 2019 solicitó un traslado de domicilio y su paquete dejó de estar unificado recibiendo 2 facturas mensuales, una por los servicios fijos y otra por los servicios móviles, no obstante, se tramitaron dos abonos por este motivo, uno de 40,97€, impuestos indirectos incluidos, el 18 de octubre y otro de 74,95€, impuestos indirectos incluidos, el 20 de marzo de 2020; ambos se emplearon para aminorar la cantidad pendiente de pago.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que en respuesta a las alegaciones presentadas por el demandado #####, respecto a la oferta del 50% de la línea móvil ##### indicar que la contratación se realizó por vía telefónica, por lo que le es imposible aportar pruebas al respecto. Se le garantizó que seguiría pagando el mismo importe que hasta la fecha, y se puede comprobar que a partir de la fecha de contratación el importe subió al dejar de aplicarse el descuento a la línea adicional. Por otro lado, sí debe haber registro de las continuas reclamaciones al respecto por vía telefónica, mensuales desde el momento en el que fue consciente de que no se aplicaba el descuento acordado. En todas estas llamadas se le indicó que efectivamente había habido un error y que en la siguiente factura se le realizaría un ajuste, algo que no ocurrió nunca. La prueba que tenemos de esto son los SMS ya aportados en los que se le indica la aplicación de varios abonos, correspondiente con los errores de facturación, pero que nunca se hicieron efectivos, aunque quizás el reclamado sí tenga registro de las reclamaciones continuadas.

Respecto al traslado de domicilio, aclarar que, por un lado, en el momento de la solicitud no se le informó de que esto suponía una ruptura del paquete y, por tanto, una pérdida de las ofertas que estaba disfrutando. En cualquier caso, el traslado de domicilio no se llegó a hacer efectivo. Después de varios meses de espera, en los que se le fueron indicando diferentes problemas técnicos, el reclamado le comunicó que no le podían servir línea en el nuevo domicilio, por tanto, la ruptura del paquete está totalmente injustificada, al nunca haberse activado la línea en el nuevo domicilio. Además, el retraso en comunicarnos la imposibilidad de servir una línea en el nuevo domicilio provocó incurrir en los gastos que se reclaman, ya que estaba pendiente de resolver la situación, y en caso contrario hubiera realizado la portabilidad a una nueva compañía mucho antes.

Por último, decir que ha recibido, y sigue recibiendo, cartas, emails, SMS y llamadas amenazantes de empresas de cobro en nombre del reclamado.

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, revisada la facturación efectuada por la empresa reclamada, la solicitud de traslado y la modificación unilateral del contrato, este Colegio Arbitral entiende que, sobre la cantidad reclamada de 441,25 euros, debe descontarse la cantidad de 141,30 euros por servicios no prestados y la modificación del contrato. Por tanto, la reclamante deberá abonar a la compañía reclamada la cantidad de 299,95 euros, impuestos indirectos incluidos.

Estimar parcialmente la reconvencción planteada por la parte reclamada en la cantidad de 441,25 euros, impuestos indirectos incluidos, debiendo la reclamante abonar a la empresa reclamada la cantidad de 299,95 euros, impuestos incluidos, una vez descontados los importes pertenecientes a servicios no prestados y modificaciones del contrato.

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

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

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.

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.