



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06673.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 se ha recibido una carta reclamando 700 euros sin que la misma se haya enviado por medios fehacientes y admitidos en derecho sino por una simple carta ordinaria, tampoco aporta factura, razón por la que el reclamante no reconoce la cantidad, no estando de acuerdo con dicha factura al no tener toda la documentación probatoria y justificativa de la misma. Solicita las grabaciones íntegras del reclamante con la compañía, envío de toda la documentación contractual, envío de todas las supuestas facturas que acrediten la deuda, se archive el procedimiento y, de encontrarse sus datos personales en un fichero de solvencia patrimonial, la baja de los mismos.

La parte reclamada alega que el cliente solicitó la activación de las líneas ##### y ##### el 26/02/2019. Se anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado y se procede a su envío como adjunto al presente escrito para que conste que esta parte cumplió con las garantías que exige en este sentido la regulación vigente. SMS certificado realizada por parte de una entidad independiente en cumplimiento de la normativa de contratación a distancia anteriormente citada a los efectos oportunos. Asimismo, por imposibilidad técnica no hemos tenido acceso a la grabación del alta de dicha contratación. Que la línea ##### consta dada de baja por portabilidad desde el 18/03/2020 y la línea ##### consta dada de baja por la falta.

Comunidad de Madrid

De pago de las facturas el 02/02/2021. Respecto al importe pendiente de cobros, han revisado las facturas pendientes de pago desde el 20/01/2020 hasta el 20/02/2021, asociadas a las líneas ##### y ##### reclamadas por el cliente, sin detectar incidencia alguna. Los importes de las mismas corresponden a las cuotas de las líneas, consumos, cuotas de terminales y penalizaciones, siendo las mismas correctas. Tras desestimar la **reclamación**, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 705,82€ con impuestos de las facturas, desde el 20/01/2020 hasta el 20/02/2021. Asimismo, han solicitado la exclusión de los datos del cliente de cualquier archivo de solvencia patrimonial en el que pudieran estar incluidos. Solicitan la emisión de LAUDO desestimatorio en la **reclamación** planteada.

La parte reclamada añade que en cualquier caso, se acompañan las condiciones de la oferta que suscribió el abonado y que se encuentran disponibles en la página web de #####. Por otro lado, la grabación del alta de esta contratación no se encuentra técnicamente disponible. Que la línea ##### consta dada de baja por portabilidad desde el 18/03/2020, y la línea ##### consta dada de baja por la falta de pago de las facturas el 02/02/2021.

Respecto al importe pendiente de la deuda reclamada, han revisado las facturas pendientes de pago emitidas entre el 20/01/2020 y el 20/02/2021, asociadas a las líneas ##### y ##### reclamadas por el cliente, sin detectar incidencia alguna. Los importes de las mismas corresponden a las cuotas de las líneas, sumas, cuotas de terminales y penalizaciones asociadas, siendo las mismas correctas. A este respecto, señalan que, a fecha del presente escrito, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 705,82 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas anteriormente señaladas, cuya copia facilitan.

Por último, comunican que ##### ha solicitado la exclusión de los datos del cliente de cualquier archivo de solvencia patrimonial en el que pudieran estar incluidos. Por todo lo anteriormente expuesto, solicitan la emisión de LAUDO desestimatorio en la **reclamación** planteada, y asimismo se acuerde el pago del importe de 705,82 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante añade que son necesarias las grabaciones para probar ciertos extremos, que todas las gestiones con este tipo de empresas se realizan de manera telefónica sin que estas emitan ni faciliten documentación alguna, por ello se encuentra ante una total indefensión pues no se ha aportado ni grabación ni documentación contractual. Solicita el envío de las grabaciones, toda la documentación contractual y el archivo del procedimiento de **reclamación** de cantidad.

Derecho de defensa como garantía procesal

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:



Comunidad de Madrid

En cuanto a la prueba, no siendo las grabaciones la única manera de probar los hechos, valorando los demás medios de prueba aportados por la empresa reclamada, documento de contratación y facturas a nombre del reclamante desde el 20/02/2020 hasta el 20/02/2021, no probando el reclamante el pago de la deuda reclamada, no siendo excluida en derecho como prueba la carta ordinaria, y declarando el reclamante en sus alegaciones que en la misma le requerían el pago de la deuda, no negando el reclamante la entrega del dispositivo, que consta financiado en 24 cuotas, de las cuales aparecen facturadas 14 cuotas pendientes de pago (admitiéndose el pago de 10 cuotas), observándose consumo en la facturación facilitada, y no constando solicitud de baja, se estima suficiente prueba a los efectos de acreditar la existencia y cuantía de la obligación reclamada, por importe de 600,4 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas comprendidas desde el 20/02/2020 hasta el 20/02/2021, que la reclamante deberá abonar a la reclamada.

Estimar parcialmente la reconvencción formulada por la parte reclamada, por la cantidad de 705,82 euros (impuestos incluidos), de las facturas desde 20/01/2020 hasta 20/02/2020, toda vez que de la suma de las facturas aportadas por la empresa desde 20/02/2020 hasta 20/02/2020 resulta un total de 600,4 euros, impuestos incluidos, que la reclamante debe abonar a la reclamada.

La parte reclamada debe proceder a realizar los trámites necesarios para **excluir** del registro de solvencia patrimonial al reclamante, en caso de que este se encuentre incluido en algún archivo.

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.

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 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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