



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07424.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de julio de 2021 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de bonos extras que no ha contratado, y que le deniegan la portabilidad de las líneas móviles. Solicita la devolución de 109,98 euros indebidamente facturados, y que facturen correctamente julio y agosto por importe de 88€. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 4 de noviembre de 2020, del que se dio traslado al reclamante, alegando que en relación con la compra de bonos extra aparece un cargo de 62 euros en la factura de julio de 2020, y de 48 euros en la factura de agosto. Al haber transcurrido más de un mes, y debido a la promoción de verano de 60 GB, no se puede demostrar la compra de bonos extra, por lo que se procede a la devolución de los mencionados importes. Ya se ha realizado un abono de 50 euros mediante descuento en la factura de agosto, por lo que se pasó un cargo al banco de 42,08 euros en lugar de 92,08 euros, por lo que quedan pendientes de devolución 60 euros, que se tramitan mediante transferencia bancaria. El reclamante dispone de la fibra porque los móviles fueron portados.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 19 de noviembre de 2020, del que se da traslado a la empresa reclamada, alegando que no se ha reintegrado el importe total facturado incorrectamente, y en noviembre le han vuelto a cobrar una factura de servicios de 25 euros, que ha devuelto porque no es cliente. También devolvió las facturas de agosto y septiembre, que no se niega a pagar si se facturan bien, teniendo en cuenta que en septiembre tuvo 4 días la fibra y 23 días las líneas móviles. Solicita la devolución del importe indebidamente facturado y la baja efectiva.

El órgano 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 reclamada aporta escrito de fecha 3 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el importe de los bonos extra, 62 € y 48 €, ya han sido devueltos al completo. Primero mediante un descuento de 50 euros en la factura de agosto, y después mediante una transferencia bancaria de 60 € el 11 de noviembre de 2020. El reclamante adeuda actualmente 122,41 € debido a la devolución de las facturas de agosto de 42,08 €, septiembre de 39,49 €, octubre de 25 €, y noviembre de 15,84 €, correctamente facturados.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que acredita el pago de 105,90 € y que la empresa reclamada ha realizado una transferencia bancaria a favor del reclamante por un importe de 60 €, lo que da un saldo a favor de la parte reclamante de 45,90 €. El importe que corresponde facturar por los servicios prestados hasta la fecha de la portabilidad manifestada por la parte reclamante, que no ha sido desvirtuada por la empresa reclamada que tampoco ha aportado la facturación emitida con posterioridad para su comprobación por este órgano arbitral, se cuantifica en 105,62 € correspondiente a las facturas de fecha de emisión agosto, septiembre y octubre de 2020, de los que se restan los 45,90 € ya abonados por la parte reclamante, **quedando rectificada la deuda a la cantidad de 59,72 €**. Desconociendo el estado actual del servicio de fibra, y habiendo manifestado la parte reclamante que desea la baja efectiva de los servicios, si continuara activa la empresa deberá contactar con la parte reclamante para gestionar su portabilidad/baja sin coste.

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 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.