



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07521.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, 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 que desde septiembre de 2019, cuando solicitó un cambio de domicilio, dejaron de aplicar la promoción y empezaron a cobrar facturas divididas cuyos costes superaban la promoción, y a cortar los servicios sin aviso, incluso en el mes de marzo durante el estado de alarma dejándole incomunicada. A partir del 13 de noviembre de 2020 se han cortado todos los servicios, y ha sido incluida en un registro de morosos. Solicita la rectificación de las facturas emitidas desde el traslado de las líneas, se apliquen los descuentos durante la interrupción de los servicios, justifiquen la deuda de 4.000 euros puesto que se encuentra al corriente de pago, una indemnización por los daños y perjuicios, y que la saquen del registro de morosos.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 22 de abril de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que presenta un importe pendiente de pago de 4.170,92 euros, cuya reconvención solicita. El importe citado se corresponde con las facturas emitidas desde el 15 de marzo de 2020 hasta la desactivación total de los servicios, y las cuotas de pago aplazado asociadas a los terminales ##### Iphone 7 y 8 adquiridos en marzo y septiembre de 2018. Manifiesta que los datos personales de la reclamante han sido excluidos del registro de morosos. Adjunta copia de la facturación.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 24 de mayo de 2021 al que adjunta documentación, que se traslada a la empresa reclamada, alegando que la empresa no desglosa el importe de la deuda que le reclama.

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 aporta escrito de fecha 5 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera su **reclamación** y alega que abonaba por los servicios contratados unos 125 euros mensuales, y a partir del traslado de domicilio le empezaron a interrumpir los servicios y le reclaman 4.000 euros. Que las facturas de marzo y abril de 2020 las

Comunidad de Madrid

Retrocedió porque volvieron a interrumpir el servicio, y las está pagando en cinco cuotas, habiendo pagado dos. Al realizar el tercer pago le dicen que no puede. Además, le han pasado al cobro solamente 14 euros. Dado que le interrumpieron el servicio durante el estado de alarma y por todos los problemas que le ocasionaron, se cambió de empresa, por lo que no puede tener deuda.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 2 de agosto de 2021 adjuntando documentación, en el que reitera la reconvención, y manifiesta que la deuda de 4.170,92 euros se corresponde a las facturas emitidas desde el 15 de marzo hasta el 15 de octubre de 2020, y las cuotas del pago financiado de tres terminales ##### iPhone 7 y un terminal iPhone 8, que identifica con su correspondiente IMEI.

La parte reclamada aporta posteriormente un escrito con el cuadro de cuentas, pagos y abonos desde septiembre de 2019.

Ante la falta de claridad de los hechos, las contradicciones en el estado de cuentas y el elevado importe de la deuda, para que este órgano arbitral pueda liquidar las cuentas de acuerdo con los criterios de fondo que se estimen, el Colegio Arbitral acuerda: **SUSPENDER** la emisión de Laudo. Se acuerda la práctica de la prueba consistente en requerir a ambas partes que aporten determinada documentación y trasladar a la parte reclamante el último escrito de alegaciones de la empresa reclamada, que contiene el cuadro de cuentas, pagos y abonos desde septiembre de 2019. La empresa reclamada ya tiene en su poder toda la documentación bancaria aportada por la parte reclamante.

El 11 de octubre de 2021 la empresa reclamada aporta escrito adjuntando el cuadro de cuentas de las cuentas cliente, y manifiesta que: "#####, que en la cuenta cliente ##### tiene un importe de pago de 4170,92€, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvención expresa le solicitamos, que corresponde a las facturas con fecha de emisión del 15 de marzo hasta el 15 de octubre de 2020, y a las cuotas del pago financiado de los terminales ##### iPhone 7, con IMEI #####, iPhone 7, con IMEI #####, iPhone 8, con IMEI ##### y iPhone 7, con IMEI #####. Adjuntamos dichas facturas para su comprobación". Adjunta las facturas desde enero de 2018 hasta marzo de 2020.

Con fecha 15 y 22 de octubre de 2021, la parte reclamante aporta escritos en los que manifiesta en síntesis que no puede aportar más facturas al no poder acceder al área de cliente, que desconoce el origen y justificación de la deuda, que en un principio abonaba 125 € mensuales y a partir de la fecha de traslado de la línea comienzan a interrumpir los servicios, siendo las facturaciones superiores a 200 € y le reclaman sin justificación 4.000 €. Las facturas de marzo y abril de 2021 las devolvió porque se volvieron a interrumpir los servicios, y las está pagando en cinco cuotas habiendo pagado dos, y el mes pasado y este le han pasado al cobro solamente 14€. Devolvió algunos recibos que luego pagó con tarjeta de crédito. Se acordó un pago aplazado porque faltan unas cuatro cuotas de 14 €, pasaron la primera, y las siguientes hicieron cargos de 4 €, no permitiendo el pago con tarjeta. El número de terminales adquiridos y abonados son cinco. Finalmente manifiesta que la cantidad reclamada no concuerda con los daños y perjuicios causados ante la imposibilidad de solicitar financiación a crédito para hacer frente a sus deudas con motivo de la inclusión de sus datos en ficheros de insolvencia patrimonial sin existir deuda justificada, lo que cuantifica en 5.000 €.

Tras lo cual, se reanuda 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante y la reconvención de la empresa reclamada por los siguientes motivos:



Comunidad de Madrid

En el expediente consta acreditada la contratación el 8 de enero de 2018, el 7 de marzo de 2018 y el 18 de septiembre de 2018 de seis terminales aplazados en 24 cuotas por importe de 25€, 25€, 25€, 30,50€, 24€ y 14€ respectivamente.

La primera factura que incluye las cuotas de 4 terminales es de fecha 15 de febrero de 2018. La factura de 15 de marzo de 2018 incluye una nueva línea móvil y la primera cuota de un quinto terminal. La factura de 15 de mayo de 2018 incluye dos nuevas líneas móviles, una de ellas correspondiente a un USB que se da de baja en la factura de 15 de octubre de 2019. La factura de 15 de septiembre de 2018 incluye una nueva línea móvil, de manera que incluye una línea fija, fibra, ocho líneas móviles y las cuotas de seis terminales.

Los números de IMEI indicados por la empresa reclamada en sus escritos de alegaciones no se corresponden con los IMEI de las facturas de los seis terminales facturados.

Las facturas reflejan cargos no incluidos en la tarifa, consumo, servicio de envío, ####, TV, fútbol, servicios de chat que incrementan el importe de las facturas.

A partir de la factura de septiembre de 2019, se produce la incidencia por traslado de domicilio de la línea fija, desdoblándose la facturación, incidencia sobre la que la empresa reclamada no ha formulado alegaciones.

Hay facturas que no reflejan consumo, habiendo reclamado la parte reclamante las interrupciones de los servicios.

La reclamante acredita pagos que no constan reflejados en el cuadro de cuentas de la empresa.

Las facturas emitidas entre el 15 de marzo de 2020 y el 15 de octubre de 2020, reflejan importes que no se corresponden con los pagos realizados por la parte reclamante.

Ante la complejidad de la facturación y del cuadro de cuentas, de los múltiples servicios y conceptos facturados, de los pagos y devoluciones de facturas, y de la incidencia no resuelta por el desdoble de la facturación, este colegio arbitral concluye rectificar el importe de la deuda correspondiente a las facturas con fecha de emisión 15 de marzo hasta la de 15 de octubre de 2020 sobre la que la empresa formula reconvencción, a la cantidad de 241,21 € anulando los cargos por retraso en el pago y por instalación de fibra de la factura YI20-#### de 15 de marzo de 2020 debido a la incidencia reclamada, considerando que la factura YI20-#### de 15 de marzo no refleja consumo, y conforme con los justificantes de pago aportados por la parte reclamante correspondientes al mencionado periodo. Las cuotas de los seis terminales (con número de IMEI ####, ####, ####, ####, ####, y ####) correspondientes a las facturas y contratos aportados al expediente quedan abonadas en su totalidad; no quedando deuda pendiente en concepto de cuotas de terminales, al no haber acreditado la empresa reclamada la contratación ni la facturación de los terminales con número de IMEI ####, ####, #### y ####.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 4.170,92 €, debiendo abonar la parte reclamante 241,21 €, y anular la empresa reclamada el resto de la deuda.

NO ENTRAR A CONOCER' sobre la solicitud de indemnización por los daños y perjuicios como consecuencia de la inclusión de los datos personales de la parte reclamante en el registro de morosos, al tener atribuida la competencia en materia de protección de datos personales la Agencia Española de Protección de Datos. Queda expedita la vía judicial.

Comunidad de Madrid

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 dos miembros del Colegio Arbitral.