



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07837.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 04 de marzo de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación UNIÓN 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 lo siguiente: el 16 de septiembre de 2018 hizo un contrato con la empresa para una promoción de fijo, dos móviles, TV y fijo con llamadas ilimitadas. Además, hizo una portabilidad de ##### a ##### con un 50% de descuento en la factura durante 18 meses, ampliable si no hacía ningún cambio de tarifa. Desde octubre de 2018 ha tenido problemas con las facturas, añadiendo pagos extras de más megas, roaming, etc., llama por teléfono, no le dan solución y desactivan la línea móvil y el wifi. Por último, le quitan el 50%. Nunca ha tenido que pagar facturas, pero siempre que sean correctas. Quiere que le hagan un recálculo de facturas, no tener permanencia con ##### y seguir pagando el terminal hasta que se finalicen los **plazos**.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 11 de febrero de 2020 manifestando que por la oferta comercial se ha tramitado un abono de 2673,48 euros de las facturas emitidas entre el 1 de octubre de 2018 y el 1 de octubre de 2019, teniendo en cuenta los consumos adicionales correctamente facturados y se disminuye el importe pendiente de pago de 1.239,18 euros correspondiente a las facturas emitidas el 8 de abril. Solicitan reconvencción por importe de 975,70 euros del impago de las facturas desde el 1 de octubre hasta el 1 de diciembre de 2019. Queda pendiente de pago la cantidad de 1.031,11 euros y solicitan reconvencción.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia exponiendo que a finales de septiembre de 2019 ya estaba con otra operadora. Aporta copia de la primera factura emitida. Señala que en octubre se realiza el primer pago por importe de 42,06 euros, correspondiente al pago del terminal. Esta factura estaba bien porque solo tenía ese concepto. En noviembre empiezan a cobrarle de más. Diciembre está correcto (95,30 euros), enero mal y febrero y marzo correctos. En abril le descuentan el porcentaje de los meses que le cobraron de más. Devuelve la de mayo hasta agosto. Cree que tiene que pagar de mayo a agosto 384 euros.

El terminal se sacó en 24 mensualidades y tiene interés en quedarse con él, sabiendo que cuando dejó de pagar le quedaban 17 cuotas, y pide pagarlo hasta que finalice el pago.

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 de la reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvenición de pago, formulada por la compañía, debiendo abonar la usuaria la cantidad total de 983,32 euros, correspondiente a la suma de las mensualidades acordadas en el periodo mayo-septiembre de 2019 y 12 cuotas del terminal móvil que restan por abonar, a razón de 42,06 euros cada una de ellas (478,60 euros + 504,72 euros).

La interesada manifiesta que la oferta que le hacen en septiembre de 2018 es por un total de 95,72 euros, ya que incluía un descuento del 50%. La empresa no ha desvirtuado esta alegación por ningún medio probatorio ya que la copia de un contrato que adjunta la empresa, no está firmado por la reclamante. No consta incorporado al expediente el plan de pagos/cuotas del terminal adquirido, pero la usuaria manifiesta que eran 24 mensualidades a razón de 42,06 euros cada una de ellas, siendo la primera factura correcta (octubre de 2018). Esta factura era solo por el importe de la cuota del terminal adquirido. La empresa no desvirtúa esta manifestación.

La reclamante aporta copia de un extracto bancario con el pago de los recibos abonados entre octubre de 2018 y abril de 2019.

La reclamante manifiesta que en septiembre de 2018 ya estaba con otra compañía, comprobándose que el primer periodo de esa nueva operadora abarca desde el 24 de septiembre hasta el 17 de octubre de 2018 para los servicios de línea fija, internet, 2 líneas de móvil y TV.

Una vez abonada la cantidad establecida, la reclamante podrá disponer libremente del terminal que la empresa le vendió a **plazos**.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Se acuerda que dentro del **plazo** de cumplimiento del presente Laudo se abone la totalidad del cargo correspondiente a las cuotas del pago a **plazos** del terminal (504,72 euros) y en tres **plazos** las mensualidades que abarcan de mayo a septiembre de 2019 (478,60 euros) a razón de cada una de ellas de 159,53 euros.

La primera mensualidad se realizará el mes siguiente al abono del primer cargo y la segunda y tercera se realizarán el mes siguiente a cada una de las anteriores.

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.