



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08495.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### 125

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que aunque en las facturas aparecía el cargo correspondiente al pago aplazado del terminal, los recibos bancarios no lo reflejaban, correspondiéndose solamente con el importe de la cuota de los servicios. Recibe un cargo bancario de 110,37 euros desconociendo la factura. Solicita saber el importe exacto que debe, con el detalle de los conceptos y la posible penalización, porque quiere darse de baja. Adjunta copia de documentación que queda incorporada al expediente.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 18 de diciembre de 2019, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que la cuota mensual de los servicios es de 31,48 euros y la cuota mensual del pago de **plazos** del terminal de 8,49 euros. Se procede a realizar un abono de 97,86 euros correspondiente a la rectificación de las facturas emitidas del 8 de junio de 2018 al 8 de diciembre de 2018, aplicando la cuota mensual de los servicios sin el pago a **plazos**. La reclamante no tiene compromiso de permanencia y actualmente constan pendientes de pago 23 cuotas del terminal a **plazos**, que se ejecutarán de manera mensual. Adjunta copia de la facturación.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 2 de marzo de 2020, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa contesta cuestiones no reclamadas. Contrató una tarifa de 39,98 euros para los servicios y una cuota mensual de 8,49 euros para el terminal a **plazos**. Le han descontado 97,86 euros de la facturación, que incluye la cuota mensual del terminal, por lo que en los meses de enero y febrero de 2020 no le han pasado cargos bancarios. ##### ha modificado el contrato sin su consentimiento y en su página de cliente consta una permanencia con la correspondiente penalización. Tendría que pagar 169,80 euros de las 20 cuotas pendientes de pago del terminal.

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 reclamante aporta escrito en el que solicita el reembolso de todas las facturas cobradas desde el 8 de julio de 2020 (sin incluir las cuotas a **plazos** pagadas) por haberle engañado la empresa en cuanto a la penalización por permanencia y a la elaboración del contrato.

Comunidad de Madrid

Las cuotas reales restantes de la venta a **plazos**, que a fecha 1 de octubre de 2020 son 11 cuotas, para abandonar ##### y poder hacerlo sin penalización por permanencia puesto que su compromiso finalizó el 8 de julio de 2020, y una indemnización acorde al daño psicológico y emocional causado desde julio de 2019. Adjunta los contratos, recibos bancarios, recibo de 110,37 €, emails y sms de la deuda inexistente de 84,90€, reclamaciones y contestaciones de la empresa, recibos de octubre y noviembre de 2019, y capturas de pantalla de varias penalizaciones en diferentes fechas de 2020.

La parte reclamada aporta escrito alegando que desde el 18 de diciembre de 2019 disfruta de una cuota mensual por los servicios de 27,99 euros durante 24 meses si no realiza modificaciones en los servicios contratados. En la cuota no se incluye el pago a **plazo** del dispositivo por importe de 8,49 euros. El 20 de diciembre de 2019 se hizo un abono de 97,96 euros que ajusta las cuotas facturadas desde la fecha de alta hasta el 17 de diciembre de 2019. El importe abonado fue descontado de las facturas de enero, febrero y marzo de 2020. Adjunta copia de las facturas.

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 la incidencia fue causada por la empresa reclamada al no incluir en el cobro de los recibos bancarios el importe de la venta a **plazos** del terminal que sí figuraban correctamente en las facturas. Que la parte reclamante, cuando tuvo conocimiento de la incidencia, actuó con diligencia contactando con el servicio de atención al cliente para solucionarlo, recibiendo una muy deficiente atención que no solucionó el problema y facilitó información confusa y contradictoria. En consecuencia, y teniendo en cuenta el abono por descuentos no reclamados realizado por la empresa reclamada mediante descuento en facturación, y los recibos bancarios que sí incluyen la cuota mensual del terminal, resulta que han sido pagadas 12 cuotas (desde la factura de 8 de noviembre de 2019 hasta la factura de 8 de octubre de 2020) por lo que quedan pendientes de pago otras 12 cuotas mensuales para completar la financiación de 24 meses. La parte reclamante puede solicitar la baja/portabilidad de los servicios sin penalización, y en este caso abonará el importe de la amortización de las cuotas mensuales que quedarán pendientes de pago del terminal en la fecha de baja en la empresa.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por el daño psicológico y moral por no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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