



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08510.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de mayo 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 ##### USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: Con fecha 01/04/2021 mediante llamada telefónica se les comunica cambio de cuenta bancaria con #####. El día 07/04/2021 y 15/04/2021 se llama para asegurar que se ha cambiado y se le confirma desde atención al cliente que sí. Con fecha 27/05/2021 notifican que por impago de la factura restringen las llamadas de pago y se tiene que proceder al pago mediante tarjeta bancaria y que en el 1470 de atención al cliente salta un contestador indicando que por falta de pago no le pueden atender. Con fecha 28/05/2021 se vuelve a llamar y dar de nuevo el número de cuenta de #####. El día 28/06/2021 se envía mensaje indicando que por la situación de impago se restringe su servicio y vuelve a saltar un contestador indicando no poder atenderle y vuelve a tener que abonar el pago por tarjeta.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita:

“1º Pidan a la empresa ##### las grabaciones de las llamadas realizadas en esas fechas.

2º Devolución de 20 € de la factura de julio cobrados de más a cargo por gestión de cobro.

3º Reparar los daños que me han ocasionado, tanto emocionalmente como en tiempo perdido.

En su escrito de 21 de octubre se ratifica en lo anterior y añade a lo que solicita:

1º Me han descontado 16,63 € no 20 € en la factura de 12/09/2022.

2º Daños y perjuicios que se cuantifican en 800 €.

En su escrito de fecha 22 de abril de 2022 se ratifican en todo lo anterior.

En su escrito de fecha 6 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "en el contrato de fecha 14/02/2020 en el apartado "Otros Productos" se especifica en "Descuentos en factura por"

## Comunidad de Madrid

24 meses, tenía que hacerse un descuento mensual de -2,50€ a mi favor.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, manifestando que en su escrito de 21 de septiembre de 2021: "con fecha 01/04/2021 se solicita el cambio de cuenta bancaria para los recibos asociados al contrato de la línea ##### no obstante dicha tramitación queda gestionada correctamente el 29/06/2021. Las llamadas son grabadas de manera aleatoria para la mejora del servicio, en el caso que nos ocupa, no constan las grabaciones que solicita la titular. No entramos a valorar la petición del cliente con relación a los daños ocasionados. Con fecha 17/08/2021 hemos efectuado una devolución por importe de 20 € exento de impuestos, del cargo por gestión de cobro tarificado en la factura de 12/07/2021. Dicho descuento aparece reflejado en la factura de 12/09/2021". En su escrito de fecha 4 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior.

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, se puede constatar que, ante una mala gestión en el cambio de un número de cuenta, se ha producido restricciones de las llamadas y numerosos trámites de la reclamante para su solución. Por ello, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a abonar la diferencia del descuento no aplicado correctamente que hace un total de 2,74 €. Asimismo, con respecto a las pretensiones de la reclamante sobre los daños y perjuicios, que si bien los cuantifica en 800 €, pero no los documenta, con lo que este Colegio Arbitral NO PUEDE ENTRAR A CONOCER sobre ellos.

Con respecto al importe de 3,47 € de la parte que falta de la devolución de la factura del 12/07/2021 del cargo por devolución, está correctamente aplicado el IVA por la mercantil.

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.

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.



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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.