



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08512.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 el 18 de diciembre de 2018 se cortó la línea de un móvil, resultando que ##### no había hecho la portabilidad seis meses después de estar funcionando. Dicha línea se quedó en el limbo hasta el 8 de enero de 2019 que se recuperó (22 días). Se vio obligado a dar de alta otra línea móvil. Tras esos 22 días, ##### le dio de alta otras líneas que no había solicitado. Al querer dar de baja la línea de sustitución no se pudo hacer. Dieron de baja la televisión el 12 de enero de 2019 sin haberlo solicitado, durante más de 10 días. Tras la asistencia de tres técnicos y viendo que eran incapaces de restablecerlo, se cambió a otro operador. Solicita que abonen los 508,97 euros que ##### se comprometió a modo de compensación, que no cobren la permanencia puesto que fue la empresa la que incumplió, que no le hagan responsable de pagar parte de un terminal que estaba a **plazos**, ya que no solicitó dejar de pagar, y lo borren de sus ficheros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 10 de enero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 18 de enero de 2019 se hizo un abono en la cuenta cliente de 199,59 € por la factura de 1 de enero de 2019, en concepto de interrupción del servicio. El 4 de junio se hizo un abono de 309,38€ en la cuenta cliente por la factura de 1 de mayo de 2019, en concepto de cuota mensual tras la baja de sus servicios el 30 de enero de 2019. La entidad bancaria devolvió la factura de 1 de mayo de 2019, por un total de 556,21€ y fue compensado con los abonos anteriormente detallados, restando un importe pendiente por la diferencia de 47,24€. Por otro lado, el reclamante adquirió en diciembre de 2017 el terminal Huawei P10 Lite Black con la modalidad de pago a **plazos**. En este sentido, la última factura que abonó el reclamante de la cuota mensual fue emitida el 8 de mayo de 2018, que adjunta, quedando las restantes 19 cuotas por un total de 123,51 euros. Queda un importe pendiente de pago de 47,24€ y 123,51€.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, declarando que la incidencia comenzó el 18 de diciembre de 2018 cuando se quedó sin línea en una de las móviles, dieron de alta otra que no solicitó y no podía darla de baja y se quedó sin TV. Como no solucionaron la incidencia y generaron más incidencias, se dio de baja entorno al 18 de enero de 2019. Al dejar de ser cliente no puede descargar las facturas y no puede ver si le han facturado las cuotas mensuales del móvil, y desconoce de dónde.

Comunidad de Madrid

Salen las cantidades que la empresa le reclama como deuda. Muestra el pago bancario de las facturas de junio, julio, agosto, septiembre, noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa liberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la **reclamación** de la parte reclamante al considerar la incidencia en la línea móvil que no se resolvió, que la factura del 1 de mayo de 2019 no refleja consumo y que la empresa reclamada no aporta la facturación emitida desde junio de 2018 que acredite que no se haya facturado mensualmente la cuota del terminal, ni aporta la factura por importe de 123,51 € de las cuotas pendientes. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las deudas por importe de 47,24€ y 123,51€.

DESESTIMAR' la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 47,24 euros y 123,51 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

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.

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. Previa 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.

Madrid, 10 de marzo de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####