



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09036.6.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que solo prestaron el servicio de fútbol durante 3 meses porque lo compró ##### y de ##### durante 8 meses, de los 12 meses que incluía la oferta. Tras finalizar la permanencia, solicitó reiteradamente la baja de todos los servicios menos de la línea móvil ##### para la que contrató la tarifa Smart S por 19,90€ al mes más IVA, y un terminal a **plazos** por 17 euros al mes, y devolvió los equipos. Le han emitido facturas por un importe superior a la cuota contratada, siguen facturando una línea móvil de regalo que iba en el paquete del que solicitó la baja y que nunca usó, y le facturan la no devolución de los equipos. Devolvió recibos bancarios al no ser atendidas sus reclamaciones y le suspendieron el servicio. Al reactivarlo, le suben la cuota sin previa información. Solicita el abono correspondiente por la no prestación del servicio de fútbol y #####, la devolución de las cantidades facturadas de más, y una compensación por el tiempo perdido en llamadas y esperas. Adjunta escrito con el relato detallado cronológicamente de los hechos reclamados, facturas y copia de la oferta.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 23 de enero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que ha realizado un abono de 109,22 euros correspondiente a la refacturación de las facturas emitidas entre el 22 de mayo y el 22 de diciembre de 2019. En cuanto a los servicios de fútbol y #####, no corresponde ningún abono puesto que no se han facturado, y el servicio de ##### no se pudo prestar al activar la parte reclamante la restricción de servicios premium y de terceros, y cuando se desactivó, la promoción ya no estaba vigente. Asimismo, se ha realizado un abono de 3 euros por el tiempo que tuvo suspendido el servicio.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 3 de febrero de 2020, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha recibido un abono de 112,22 euros del que desconoce a qué cantidades y cargos se refiere. Este abono corresponde a las facturas de mayo a diciembre de 2019, y falta la correspondiente a enero de 2020.

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 escritos en los que relata los hechos y alega que el 19 de marzo de 2019 pagó 85 euros correspondientes a las 5 cuotas del terminal que le

## Comunidad de Madrid

Del terminal, reclama y se lo abonan el 15 de abril. En la factura de abril vuelven a facturarle una cuota del terminal, reclama. Como ya había pagado todas las cuotas del terminal y no tenía ningún tipo de compromiso de permanencia, portó las líneas el 27 de mayo. El 29 de mayo vuelve a reclamar porque todavía no le han abonado los 17 euros de la factura de abril. Ese mismo día le pasan un recibo de 25,97 euros, que no sabe lo que es y devuelve. En la factura de mayo vuelven a facturar otra cuota de 17 euros y da orden al banco para que no le pasen más recibos. En junio le facturan 75,09 euros incluyendo otra cuota del terminal y una penalización de permanencia que no existe. Adjunta copia de la facturación.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un abono de 112,22 euros correspondiente a las facturas emitidas desde mayo de 2019 hasta enero de 2020, por la desactivación no tramitada y la no aplicación de descuentos. La reclamante adeuda 101,60 euros correspondiente a las facturas de mayo y junio de 2020, de las que adjunta copia.

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 las incidencias reclamadas han sido compensadas con el abono realizado por la empresa reclamada mediante transferencia bancaria con fecha 30 de enero de 2020 por importe de 112,22 euros, que la reclamante reconoce haber recibido, correspondiente a las facturas emitidas desde mayo de 2019 hasta enero de 2020. Considerando que no consta acreditado en el expediente ningún compromiso de permanencia vigente, que la empresa ha seguido facturando indebidamente las cuotas del terminal desde que la reclamante abonó en un solo pago todas las cuotas pendientes, no habiéndole reembolsado una cuota abonada de más, y que las dos últimas facturas de mayo y junio de 2020, pendientes de pago, reflejan consumo siendo correctas las cuotas facturadas, **la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 101,60 euros, quedando la reclamante al corriente de pago con la empresa.**

**NO ENTRAR A CONOCER** de la solicitud de indemnización por las molestias ocasionadas por el tiempo perdido en llamadas y esperas, que no están acreditados y cuantifica dos en el expediente, al no ser los daños personales objeto del Sistema Arbitral de Consumo.

**DESESTIMAR** la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 101,60 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.



## Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.