



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09055.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 22 de julio de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE 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 le pasaron cuatro cuotas de un terminal en una sola factura, al no abonarlo le cortaron la línea de teléfono. Solicita el restablecimiento de la línea telefónica, la grabación de la formalización del contrato, posibilidad de cancelar el contrato sin ninguna penalización y que no procedan a la facturación del servicio telefónico de los días en que la línea ha estado cortada.

La parte reclamada alega que, respecto a las cuotas del terminal, con posterioridad a la contratación inicial con fecha 13/06/2020, el abonado adquiere un terminal (##### IPHONE 11 PRO 256GB), abonando un importe mensual de 50,25 euros/mes con impuestos durante 24 meses. De esta forma, el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en la línea #####

En este sentido, les indicamos que, en la factura de 20/09/2020, se generan las 4 cuotas correspondientes al dispositivo (##### IPHONE 11 PRO 256GB), dado que dicho terminal consta aceptado por el cliente desde el 13/06/2020 y no se le generaron las cuotas correspondientes hasta la factura de fecha 20/09/2020.

En cuanto a la petición de reconexión del servicio, con fecha 16/10/##### procedió a aplicar una suspensión temporal de las líneas ##### ##### ##### ##### y ##### por devolución de facturas emitidas desde el 20/08/2020.

En relación a la posibilidad de cancelación del contrato sin penalización, según consta en las condiciones generales del contrato suscrito por el abonado con #####, el abonado no ha finalizado los compromisos de permanencia de 24 meses, asociados a las líneas ##### ##### ##### ##### y ##### por aceptación de los dispositivos Samsung GALAXY A40 A450F, Tablet Alcatel TAB 1T 10 WIFI Negro y ##### IPHONE 11 PRO 256GB.

Respecto a la facturación del servicio durante los días en los que el servicio ha estado suspendido, según consta en las condiciones generales del contrato: "El retraso en el pago total o parcial por parte del cliente durante un periodo superior a un mes, facultará a ##### a la suspensión temporal del servicio contratado por el cliente, la suspensión del servicio telefónico por falta de pago, supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al cliente del pago de las cuotas fijas".

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que el 13/06/2020 contrató un dispositivo ##### IPHONE 11 PRO 256GB. La cuota de dicho dispositivo era de 50,25 euros que estaba incluida en una cuota final de 139 euros que se pactó en llamada telefónica donde se incluían las 5 líneas de teléfono, línea fija, internet y tv de pago. En la factura del mes de julio/2020 se pagó la primera cuota de 139,05 euros como se pactó. En la factura de agosto/2020 se refleja un importe de 1241,46 euros, devolvió la factura como le indicó un operador de la compañía debido al importe disparatado de la misma. En septiembre 2020 se genera una nueva factura de 364,03 euros, en dicha factura aparecen 4 cuotas del dispositivo IPHONE de 50,25 euros cada una más los 139 euros pactados. Continuó con las reclamaciones y le siguen llamando diariamente exigiéndole una deuda de 1605,49 euros correspondiente a las facturas de agosto 2020 y septiembre 2020. ##### sigue exigiéndole el pago anteriormente indicado y proceden el 16 de octubre de 2020 al corte de todo el suministro contratado. Ha tenido que contratar dos líneas de teléfono con otra compañía con el consiguiente gasto adicional. Solicita se rescinda el contrato por incumplimiento unilateral ya que ##### no ha cumplido las condiciones pactadas desde el mes de agosto 2020. Que no se produzca ningún gasto adicional desde el corte del suministro el 16/10/2020. No perder sus números de teléfono contratados cuando se rescinda el contrato y que le permitan la portabilidad a otra compañía sin ningún tipo de penalización. Que ##### no vuelva a utilizar nunca jamás sus datos personales para ningún tipo de cuestión.

La parte reclamada manifiesta que en relación al cobro de las cuotas de las cuatro cuotas del terminal (##### IPHONE 11 PRO 256Gb) en la factura de fecha 20/09/2020, con posterioridad a la contratación inicial con fecha 13/06/2020, la abonada adquiere un terminal (##### IPHONE 11 PRO 256Gb) asociado a la nueva línea ##### abonando un importe mensual de 50,25 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. De esta forma, la cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período. En cuanto al envío de la grabación de la oferta realizada, debido a una imposibilidad técnica no ha sido posible recuperarla para su envío. Se aporta copia del comprobante de venta. En relación a lo anterior, la cliente disfruta del terminal (##### IPHONE 11 PRO 256Gb) desde la entrega del mismo el 26/06/2020. En la factura de 20/09/2020, se cobran las 4 primeras cuotas por el terminal, y a que tras la entrega del mismo no se había emitido ninguna cuota mensual por dicho terminal. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que la abonada disfruta del terminal desde el 26/06/2020 y, por tanto, la factura de fecha 20/09/2020 es correcta.

Respecto a la suspensión de los servicios, con fecha 16/10/##### procedió a aplicar una suspensión temporal de las líneas ##### ##### ##### ##### y ##### por la devolución de la factura emitida de fecha 20/09/2020. Según consta en las Condiciones Generales del contrato: "El retraso en el pago total o parcial por parte del cliente durante un periodo superior a un mes, facultará a ##### a la suspensión temporal del servicio contratado por el cliente, la suspensión del servicio telefónico por falta de pago, supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al cliente del pago de las cuotas fijas". Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que ha quedado acreditada la devolución de facturas por parte de la cliente, y tal y como se indica en las Condiciones Generales, la suspensión temporal no exime del pago de las cuotas fijas por los servicios contratados.



Comunidad de Madrid

Mensualmente se abonan 6,00 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. De esta forma, el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el servicio móvil. Con posterioridad a la contratación inicial, con fecha 13/06/2020, adquirió un terminal (##### IPHONE 11 PRO 256Gb) asociado a la nueva línea ##### abonando un importe mensual de 50,25 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. De esta forma, la cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el servicio móvil. Les confirmamos por tanto que ##### disfruta de los dispositivos Alcatel TAB 1T 10 WIFI y Samsung Galaxy A40 desde la fecha de 22/07/2019 y del terminal ##### IPHONE 11 PRO 256Gb desde la entrega el 26/06/2020, por lo que no procede la eliminación de los compromisos de permanencia asociados a las líneas ##### y #####. Para finalizar, la #####, a fecha del presente escrito, mantiene un importe pendiente de pago en ##### de 1374,38 euros (impuestos incluidos), por la cuota de las líneas ##### y ##### por los consumos realizados por las líneas, por la cuota de los dispositivos adquiridos y por los cargos por gestión de cobro, de las facturas de fecha 20/09/2020, 20/10/2020, 20/11/2020, 20/12/2020, 20/01/2021, 20/02/2021, 20/03/2021, 20/04/2021 y 20/05/2021, que fueron devueltas. En este sentido, para que se restablezca el servicio de las líneas ##### y ##### es necesario que la cliente abone el importe que consta pendiente de pago.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que en referencia al pago aplazado se le ha respetado no cobrándole al principio y cobrándole después cuatro cuotas juntas, estando dentro de los términos de la financiación a **plazo** aplazado.

No procede, según las Condiciones Generales del contrato, compensación durante la suspensión del servicio por falta de pago. Una vez que la reclamante abone el importe pendiente de pago, la reclamada deberá restablecer el servicio de las líneas.

De acuerdo con las condiciones pactadas, no procede cancelar el contrato sin la aplicación de los compromisos de permanencia asociados a las líneas.

Estimar totalmente la reconvencción solicitada por la empresa reclamada en **la cantidad de 1374,38 euros (impuestos incluidos)**, al quedar acreditada en las facturas aportadas por la reclamada, que la **reclamante deberá abonar a la reclamada**, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanidad**.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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 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.