



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09399.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 30 de julio de 2021, se constituyó el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: ##### adquiere el día 19 de junio de 2020 a ##### un terminal marca Samsung modelo Galaxy S20 Plus 5G 128 GB, grey IMEI/Nºserie ##### para la línea ##### por un precio de venta de 792 euros y con forma de pago de 36 mensualidades de 22 euros a pagar más su servicio contratado de telefonía – fibra 600mb y ##### TV, por importe de 33,05 euros más IVA al mes. Ya desde la primera factura que es de fecha 22/06/2020 se emite por un importe total de 839,123 euros y un primer pago de 35 euros por lo que al ser errónea se ordena la devolución de la misma a la entidad bancaria para que se regularice correctamente la financiación del terminal, lo que la empresa no hace, pero si sin previo aviso realiza un corte unilateral de la línea durante 15 días del 13 al 28 de agosto de 2020 inclusive. Otras incidencias con la compañía telefónica resumen su pretensión en: 1) 27,65 euros por interrupción temporal del servicio telefónico durante 15 días. 2) 19,95 euros por daños por interrupción del servicio. 3) Devolución de 18,20 euros por el exceso facturado en los recibos ya que han incluido la cantidad de 9,10 euros de más en el recibo con respecto a lo indicado en la factura. 4) Rectificación de todas las facturas emitidas por ##### desde el 22/06/2020 para incluir servicios contratados: compra móvil 22 euros, servicios anteriores 33,05, total factura 55,05 euros más 21% IVA.

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.

De la documentación incluida en el expediente se observa que se dio traslado de la solicitud de la reclamante a ##### para una mediación que resultó infructuosa, ya que la parte reclamada indica que sobre la cuestión planteada por #####, con número de referencia 05-ARBC-#####.1/2020. Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la #####, le comunicamos que en referencia a los motivos expuestos, tras las gestiones llevadas a cabo, actualmente la promoción contratada por la ##### en junio de 2020 está aplicada según las condiciones de la oferta aceptada. Respecto a la diferencia de los pagos a los que hace referencia, por importe de 9,10 €, le informamos que esos importes se corresponden con parte de la factura emitida el 22 de julio, la cuota fue devuelta por la ##### en su totalidad. Si bien, esa factura, en la que hemos incluido todas las cuotas del terminal financiado, incluía también la cuota mensual, la cual no fue atendida al cobro al haber retrocedido el pago de la misma. En el cobro de las facturas de agosto, septiembre

Comunidad de Madrid

€, resultando un importe de 36,18 € correspondiente a la factura del 22 de julio, quedando un importe pendiente de 10,93 €. En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 10,93 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar a la #####, que éstos derivan del impago de la factura de fecha de emisión 22 de julio.

En cuanto a la suspensión de los servicios, nos consta que los servicios han sido suspendidos el día 13 de agosto, pero en el mismo día se ha procedido a su reactivación. Por último, queremos informarle que desde el pasado mes de octubre ya consta la reactivación de la financiación del terminal, y las cuotas del terminal han comenzado a emitirse en la factura del 22 de octubre de 2020.

Aprovechamos para recordarle a ##### que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son: ""....."".

Asimismo, les comunicamos que los datos personales de ##### han sido excluidos de cualquier registro de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

La parte reclamante en sus siguientes alegaciones al arbitraje presentadas en febrero de 2021 textualmente indica:

#####, letrado del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, colegiado nº: #####, email: #####, con despacho en la #####, nº 8, 3º B, ##### Madrid, y abogado de la solicitante #####, N.I.F.: #####, con domicilio en ##### Móstoles (Madrid) ##### nº 9, 4º C, comparece ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid como parte solicitante de arbitraje en el expediente nº: **N/R: 05 - ARBC - #####.1/2020** y como mejor proceda en Derecho, **DIGO:** Que con fecha 19/02/2021 se ha recibido comunicación de esa Junta Arbitral dándome traslado de la contestación de la empresa reclamada de la solicitud de arbitraje "#####" y se otorga por **plazo** de DIEZ DIAS HABILES para comunicar por escrito si se considera resuelto el conflicto planteado o por el contrario se desea que se continúe con la tramitación, indicando en este caso los motivos.

Que, por medio del **plazo** otorgado, por medio del presente escrito se viene a manifestar que no se considera resuelto el conflicto planteado con ##### deseando que continúe la tramitación del arbitraje solicitado por los siguientes: **MOTIVOS**

PRIMERO. - En cuanto al contrato suscrito con ##### de compraventa teléfono móvil con pago del precio aplazado. -

La promoción contratada por la ##### con ##### el día 19 junio 2020 correspondiente a la compra-venta a **plazos** de un teléfono móvil marca Samsung, modelo Galaxy S20 plus 5G 128GB Gray, INEI/Nº Serie: ##### de línea móvil: ##### que fue aportado al documento nº 1 con el escrito de solicitud, no ha sido aplicada según las condiciones de la oferta aceptada como alega #####, puesto que el precio del teléfono móvil era de 792 euros siendo la forma de pago en 36 mensualidades a razón de 22 euros al mes y ##### emite una factura con fecha 22/06/2020 nº Z##### por importe de 839,12 euros en la que se incluye el pago de las 35 cuotas mensuales del precio de compra, por lo que con dicha factura se está requiriendo indebidamente a la ##### el pago del importe total del precio de compra del susodicho teléfono móvil cuando se ha pactado la compra con pago aplazado.

Por tanto, ##### miente en cuanto a que la promoción contratada por la ##### en junio 2020 se aplica según condiciones de la oferta aceptada.



Comunidad de Madrid

Presentación al cobro de la factura #####. - La ##### ordenó a su banco que no se atendiera al pago de la referida factura por importe de la totalidad del precio de compraventa del móvil, por no ajustarse a lo pactado en el contrato, presentando **reclamación** en tienda oficial de ##### por este hecho tal como se ha acredita al **documento nº 3** presentado por esta parte en su escrito de solicitud de arbitraje. ##### no contesta a la **reclamación** efectuada.

TERCERO. - Corte de la línea de teléfono móvil. - ##### no atiende a la **reclamación** efectuada por la ##### y además procede de forma unilateral y sin previo aviso durante los días 13 al 28 de agosto de 2020 al corte de la línea de teléfono móvil. Es falso de falsedad que ##### haya suspendido solamente el día 13 de agosto 2020 la línea de teléfono móvil, y que el mismo día haya procedido a reactivar la línea pues no presenta en su escrito de alegaciones prueba alguna de su reactivación. Consta el corte del servicio de teléfono por esos días en el parte de incidencias/**reclamación** dado por la ##### en tienda de distribuidor de #####, #####, tal como consta al **documento nº 9** aportado con el escrito de solicitud de arbitraje.

CUARTO. - Daños y perjuicios por corte de la línea de teléfono móvil. - El escrito de alegaciones de ##### silencia la **reclamación** de la ##### de los daños y perjuicios ocasionados por el corte de suministro de teléfono, sin previo aviso y sin motivos legales algunos, teniendo que la ##### contratar los servicios de otro teléfono móvil con el fin de poder tener contacto con las citas hospitalarias de radioterapia a la que está sometida la #####, por razones de su grave enfermedad.

QUINTO. - Inclusión de pagos parciales en las facturas de agosto, septiembre y octubre 2020. - En el escrito de alegaciones ##### manifiesta que en pago de la factura emitida el 22 de julio 2020 (por la totalidad del precio del teléfono) a partir del mes de agosto, septiembre y octubre como pago de la primera mensualidad se incluye unos cargos parciales de 9,10 euros en el mes de agosto a octubre 2020 y en el mes de noviembre 2020 la cantidad de 8,80 euros resultando un importe de 36,19 euros correspondiente a la factura de 22 julio quedando un importe pendiente de 10,93 euros. El importe mensual a pagar según contrato por la compra del teléfono móvil es de 22 euros mes, por lo que no corresponde con el pago mensual aplazado y en todo caso no ha sido comunicado a la ##### la manera que ##### pretende cobrar la factura del mes de julio. Pero para más abundamiento comprobadas las facturas correspondientes a esos meses de agosto, septiembre y octubre, que se detallan seguidamente y que también han sido aportadas por #####, no consta reflejado en dichas facturas que se haya cargado como dice las cantidades de 9,10 euros en agosto a octubre 2020 ni de 8,88 euros en la factura de noviembre:

Factura de Agosto: Y120-#####

Factura de Septiembre: Y120-#####

Factura de Octubre: Y120-##### 545

Factura de Noviembre: Y120-##### 996

NO PROCEDE CARGAR EN BANCO UNAS CANTIDADES QUE PREVIAMENTE NO CONSTAN EN LAS CORRESPONDIENTES FACTURAS.

Comunidad de Madrid

Anular la factura por importe de 839,12 euros y proceder a emitir correctamente la primera y sucesivas facturas (a su fecha de vencimiento) por el importe mensual acordado de 22 euros/mes. La regularización de las facturas añadiendo el cargo de 22 euros/mes de la mensualidad de compra del teléfono móvil no se produce hasta la factura nº Y120-#### 545 que corresponde al periodo de 22-09-2020 a 21-10-2020 y es la factura del mes de octubre 2020. Se adjuntan las siguientes facturas y cargos en banco desde el mes de agosto 2020 a enero 2021 inclusive a los documentos nº 14 al 19. Factura nº Mes/año Periodo Cuantía con IVA Importe adeudado en cuenta bancaria Y120-#### Agosto/20 22/07 a 21/08/2020 39,99 49,09 Y120-#### Septiem/20 22/08 a 21/09/2020 39,99 + 22 49,09+22 Y120-#### 545 Octub/20 22/09 a 21/11/2020 40,66 + 22 49,54+22 Y120-#### 996 Noviem/20 22/10 al 21/11/2020 42,99 + 22 42,99+22 Y120-#### 185 Diciem/20 22/11 al 21/12/2020 42,99+22 42,99+22 Y121-#### Enero/21 22/12/2020 a 21/01/2021 42,99+22 42,99+22

SEXTO. - Excepción del importe de domiciliación de las facturas mensuales de agosto, septiembre y octubre de 2020. -

Las facturas reseñadas anteriormente de los meses de agosto y septiembre por importe de 39,99 euros se han cobrado en cuenta por importe de 49,09 euros, por lo que existe un exceso de 9,10 euros. La factura correspondiente al mes de octubre de 2020 por importe de 40,66 euros se ha cobrado en cuenta por importe de 42,99 euros, por lo que existe un exceso de 2,33 euros. Estos incrementos o excesos no aparecen en factura por lo que la solicitante no tiene que pagar lo que no venga reflejado debidamente en factura. **Se sigue reclamando con las nuevas facturas giradas por #### la devolución del importe de 27,08 euros. CONCLUSIÓN:** La solicitante sigue manteniendo su petición de tramitación del arbitraje puesto que no se ha resuelto por completo el conflicto planteado y solicita que le sea reconocido el derecho a que le sea devuelta la cantidad de 27,08 euros que han sido abonados sin reflejo en factura, más la indemnización por interrupción temporal del servicio del teléfono #### del 13 de agosto al 28 de agosto de 2020: 27,65 euros, más el coste del nuevo móvil por la interrupción de la línea por importe de 19,95 euros, tal como se refleja y se fundamenta la petición en el escrito inicial de solicitud de arbitraje presentado por esta solicitante.

DOCUMENTOS ADJUNTOS: 6 documentos (Facturas y adeudos bancarios) a los números 14 al 19 inclusive. En Madrid, a 25 de febrero de 2021.



Comunidad de Madrid

Junta arbitral en abril de 2021. Textualmente indica:

####, mayor de edad, con D.N.I: 20####, abogado, del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, colegiado nº #### y de ####, con DNI: ####, con domicilio a efectos de notificaciones en #### Madrid, ####nº 8, 3º B, email: ####, comparece ante la Junta Regional de Arbitraje de Consumo y como mejor proceda en Derecho, **DICE:**

I.- Que en esa Junta Regional de Arbitraje se sigue procedimiento de Arbitraje con ####, al número de expediente: N/R:05-ARBC-####.1/2020, con motivo de la facturación que viene emitiendo la citada compañía telefónica de compra de móvil, de línea telefónica y con motivo de corte de línea de teléfono.

II.- Que la compañía #### sigue de manera persistente y continuada cortándome la línea de teléfono, esta vez incluidas las líneas de teléfono fijo, móvil y adsl, reclamándome el pago de la cantidad de 10,93 como atrasos de una factura del mes de junio 2020, siendo dicha factura uno de los motivos de este arbitraje.

III.- Con fecha 22 marzo de 2021 me ha seguido cortándome las líneas de teléfono y he vuelto a presentar nueva **reclamación. (Se adjunta reclamación)** Todos estos sucesivos cortes son medidas de fuerza y con claro abuso de derecho alegando a compañía como excusa el pago de una cantidad de 10,93 euros que no ha sido nunca facturada.

IV.- Con el fin de poder obtener línea, por necesidad de la ####de tener disponibilidad al teléfono por sus citas médicas telefónicas, para su tratamiento médico, y con coacción, se ha pagado a través de la pasarela de pago de la compañía, dicha cantidad de 10,93 euros, (se adjunta justificante de pago) pero además la COMPAÑÍA #### en la factura de 22/02/2021 al 21/02/2021 cobra la cantidad de 9,00 euros injustamente como cuota de reactivación de servicio. Se adjunta factura. Estas cantidades que han sido indebidamente abonadas por temor de la compañía a nuevos cortes amplían la cantidad reclamada inicialmente a ####.

SOLICITO.- Tenga por presentado este escrito y documentos para que sean incorporados al expediente de arbitraje de referencia.

Y en sus alegaciones para la audiencia de fecha, la parte reclamante se reitera en lo anterior enviando copia de lo que ya obra en el expediente y en resumen indica:

PRIMERA. - Ratificamos el escrito presentado por esta parte reclamante solicitando el arbitraje y remitido a esta Junta Arbitral Regional de Consumo mediante correo administrativo el día 5-11-2020. Adjuntamos copia de dicho escrito y documentos anexos 1 al 13 inclusive a efectos probatorios.

SEGUNDA. - Ratificamos el escrito de alegaciones presentado por email el 25 de Febrero 2021 al cumplimiento del requerimiento efectuado por esa Junta Arbitral de 29/02/2021 explicando los motivos por los que esta parte.

Comunidad de Madrid

Tramitación del arbitraje solicitado. Adjuntamos copia de dicho escrito y documentos anexos 14 al 19 inclusive a efectos probatorios.

TERCERA. - La promoción contratada por la ##### el 19 de junio de 2020 no se aplicó por ##### las condiciones de la oferta aceptada, puesto que la primera factura emitida por ##### nº: Z120-##### 38 pretendía cobrar la cantidad de 839,12 euros de los cuales 792,01 euros correspondían al precio total de la adquisición de dicho teléfono móvil y el resto 22 euros a la primera cuota de pago de dicha adquisición. La oferta firmada y aceptada era de pagar el precio del móvil en 36 cuotas mensuales a razón de 22 euros al mes. La reclamante dio la orden a su banco para que no atendiera dicha factura pues no se ajustaba con lo que ella había contratado y ##### obrando de forma unilateral procedió a suspender la línea del teléfono móvil.

CUARTA. - Reiteramos también nuestro escrito presentado por email el 18 de marzo de 2021 constando con la misma fecha su acuse de recibo por la Junta Arbitral en la que se hacía constar que la compañía telefónica vuelve a suspender o cortar la línea de teléfono móvil, así como la línea de teléfono fijo y línea ADSL contratado con esa compañía, acompañando como documento la hoja de **reclamación** ante consumo presentada por la #####. Se adjunta escrito de 18-3-2021 documento anexo (hoja de **reclamación**) y acuse de recibo.

QUINTA. - No es cierto como alega ##### que el corte o suspensión de la línea solo el día 13 de agosto, cuando consta la **reclamación** realizada en oficina de venta de #####, que el corte de línea se produjo durante 15 días del 13 de agosto al 28 de agosto de 2020. Pero además silencia ##### que el día 17 de marzo 2021 a las 11:20 horas también corta el suministro, esta vez tanto del teléfono móvil, como del fijo como línea ADSL sin que haya contestado a la **reclamación** presentada por la ##### ante Consumo. La ##### es una persona con una enfermedad grave que está sometida a constante tratamiento y visitas médicas, que para ello precisa como medio de comunicación con su médico o con el Hospital donde la tratan de su teléfono móvil, motivo por el que vino a adquirir ese nuevo teléfono móvil a #####. Por tanto, los cortes de suministro de teléfono realizados por ##### de forma unilateral y sin notificación previa ha dado lugar a tener que contratar la ##### otro móvil con otra compañía donde tener línea telefónica, suponiendo ello un coste económico que no era necesario si no hubiera ##### actuado de la manera que ha venido actuando con claro abuso de derecho y mala fe contractual.

SEXTA. - La compañía ##### no ha regularizado la facturación del teléfono móvil, como debía ser, anulando o haciendo una factura de abono contra la primera factura errónea y incluyendo en la nueva factura la cantidad de 22 euros como mensualidad de pago aplazado del teléfono móvil, sin embargo ha venido adeudando cantidades de 39,99 euros pero cobrando de la cuenta de la ##### la cantidad de 49,09 euros. Si se comprueban todas y cada una de las facturas emitidas por ##### aportados por nuestra parte como las aportadas por esa compañía no consta las cantidades de 39,99 euros ni de 49,09 euros que se ha cobrado realmente con cargo a la cuenta bancaria de la #####. La ##### está en su derecho de negarse a pagar cantidades que no están facturadas y cuyo concepto solo conoce la compañía #####.

Por todo lo expuesto,

SOLICITO. - Que teniendo por presentado este escrito de alegaciones y documentos anexos se sirva admitirlos a los efectos legales y para dictar el LAUDO.



Comunidad de Madrid

Escrito con fecha 29 de Junio de 2021, en el que nos traslada la cuestión planteada por #####, con número de referencia 05-ARBC-#####.1/2020. Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la #####, le comunicamos que en referencia al importe requerido por la cantidad de 10,93€ (impuestos indirectos incluidos) este nos consta pagado por la clienta a fecha 25 de marzo, quedando al corriente de pagos.

Asimismo recordarle a #####, que la deuda pertenecía a la factura de julio del 2020 y desde el departamento de cobros ya se le había informado de la misma así como en las facturas emitidas donde siempre se reflejan los importes pendientes ya vencidos.

En otro orden aclararle a #####, que en las condiciones generales de contratación se le indica que el retraso en el pago podrá dar lugar a la suspensión del servicio.

Finalmente, les comunicamos que los datos personales de #####, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

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 la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto se le debe reintegrar el importe de 27,65 euros que solicita por el corte o suspensión de servicio entre los días 13 a 28 de agosto de 2020, desestimándose el resto de las pretensiones de la parte reclamante.

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

Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.