



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09674.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 de junio 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 Federación Regional de Asociaciones de Vecinos 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: Con fecha 02/03/2021 se acepta oferta de #####. El 20/03/2021 se recibe una factura de 161,21 que no se corresponde con la tarifa acordada. El 24/03/2021 se reclama y se devuelve 36,11 en abril. El 20/04/2021 se recibe una factura de 162,04 sin devolver los 36,11 ni respetar las tarifas acordadas, por lo que se reclama de nuevo. El 26-27/04/##### amenaza con cortar la línea y se paga 90,96 de la factura que debería ser 127,07 y se descuenta los 36,11 que deben. El 29/04/2021 se contrata con otra operadora. Del 01 al 15/07/##### amenaza con bloquear los IMEIS.

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 manifiesta: "No estamos de acuerdo con la factura de 1.216 €". En su escrito de fecha 18/11/2021 se ratifica en lo anterior y refiere: "que los 720,92 € por cancelación de terminales no debería llevarse a cabo a través de un pago único, sino mediante cuotas pendientes".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras realizar un estudio de la **reclamación**, les informamos de que teniendo ya activas en esta compañía las líneas ##### ##### ##### y ##### con fecha 02/03/2021 la oferta aceptada por el cliente fue la que les detallamos a continuación: Descuento 30% en la cuota para las líneas ##### ##### ##### y ##### durante 12 meses, aplicado desde la factura de fecha 12/05/2021, que adjuntamos."

Comunidad de Madrid

A este respecto, les confirmamos que ante la demora en la activación del descuento desde el 02/03/2021 al 26/04/2021, desde el Servicio de Atención al cliente se realizaron varias devoluciones:

- Un ajuste por importe de 34,97 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de fecha 12/04/2021 que constaba pendiente de pago.
- Una devolución de 29,75 euros sin impuestos (36 euros, impuestos incluidos). Esta devolución se aplicó como descuento en la factura de fecha 12/05/2021.

Respecto a lo anterior, les comunicamos que de esta forma el 26/04/2021 la promoción quedó aplicada y devueltos los importes por el periodo en el que el descuento no fue reflejado en factura. Asimismo, les comentamos que las líneas se dan de baja por portabilidad el 29/04/2021, generando las cuotas y consumos hasta esa fecha, así como los cargos por la baja anticipada de las líneas y las cuotas que faltaban por abonar de los terminales adquiridos a **plazos**.

En otro sentido, les verificamos que "el cargo por gestión de cobro" de la factura del 12/06/2021 asociada a las líneas ##### y ##### es correcto conforme con lo que se establece en la Cláusula 5.2 de las Condiciones Generales de los servicios #####. Adjuntamos las facturas para su conocimiento.

El Cliente deberá pagar las facturas a su vencimiento. En caso de que el cliente impague su factura, ##### podrá, una vez analizado el caso, cargar al Cliente los gastos ocasionados por dicha falta de pago y consecuencias derivadas como el coste de la reconexión. ##### informará al Cliente de los cargos correspondientes e incluirá la información en la web #####. No obstante, a través de una **reclamación** anterior, a fecha 23/08/21, se procedió a la anulación de un importe de 12 euros (exento de impuestos) del cargo por gestión de cobro de la factura de 12/06/2021 que constaba pendiente de pago. Adjuntamos copia de la factura rectificativa para su verificación.

Finalmente, les notificamos que, a día de hoy, el cliente mantiene un importe pendiente de 1204,91 euros (impuestos incluidos) por las facturas del 12/04/2021 y 12/05/2021, siendo ésta una deuda cierta, vencida y exigible, solicitamos la reconvención de la deuda. Adjuntamos copia de las mismas para su conocimiento.

Se solicita la reconvención del importe de 1204,91 € (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada, por tratarse de una

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 hubo una mala gestión en la aplicación de los descuentos contratados por el reclamante, lo que derivó en una pérdida de confianza del mismo en la mercantil y decidió cambiar de operador. Existen importes de terminales y consumo pendiente de facturar. Por ello, este Colegio Arbitral **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante y, si bien no debe pagar el importe solicitado por la mercantil, sí debe abonar los dispositivos a **plazos** contratados y el consumo realizado por un importe de 802,84 €. Dicho importe se puede abonar en 3 pagos, haciendo un total de 267,61 € al mes. Asimismo, se **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones de la mercantil con respecto a la reconvención en el importe de 802,84 €.

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.



Comunidad de Madrid

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.