



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09801.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 16 de septiembre de 2021, constituido 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 EN ACCION FACUA "L A UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 se le rompió el modem y acudió a una tienda de #####. Una vez allí, la dependienta le ofreció un paquete que incluía dos líneas móviles y un modem por 85 euros. Pero al mes siguiente, la factura ascendió sin coincidir con el importe contratado y así sucesivamente cada mes. Desde el mes de abril de 2019, las facturas han sido cada vez mayores sin coincidir con lo contratado. En la página web de ##### se observa que están cobrando dos modems: el antiguo estropeado, que la dependienta había dado de baja, y el nuevo contratado, que es el que usan. Solicita la devolución de todas las cantidades cobradas de más en cada factura desde abril de 2019 hasta julio de 2020, al no haber dado de baja por error la empresa el modem antiguo estropeado y que dejen de hacer llamadas amenazantes desde la compañía.

La parte reclamada alega que han verificado en sus sistemas que con fecha 28 de julio y con fecha 23 de diciembre de 2020 se generaron dos abonos a favor del ##### por importes de 471,55€ y de 42,11€ respectivamente, impuestos indirectos incluidos, en concepto de ajuste de cuotas facturadas por oferta comercial no aplicada. Confirman que ambos abonos sirvieron para minorar el importe pendiente de su cuenta cliente ##### número ##### quedando la misma a día de hoy desactivada y con un saldo deudor de 85€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios hasta la fecha de baja efectiva de los mismos, y cuya reconvencción expresa le solicitan. Que, a día de hoy, el ##### ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

La parte reclamada añade que teniendo en cuenta que los abonos anteriores se realizaron en base a una cuota mensual de 98,99€ (impuestos indirectos incluidos), tras revisar de nuevo las facturas de abril de 2019 a julio de 2020 en base a la oferta reclamada de 85€ (impuestos indirectos incluidos), han realizado un abono de 223,84€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación.

Comunidad de Madrid

De dicho abono serán descontados los 76,16€ (impuestos indirectos incluidos) que el ##### tiene pendientes y el resto será ingresado en su cuenta bancaria en los próximos días. El resto de conceptos facturados corresponden a consumos extras realizados por el reclamante.

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: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que, analizada la facturación aportada, se da por satisfecha la **reclamación** con el último reintegro efectuado por la empresa reclamada. Este Colegio no puede entrar en el estudio completo de las cantidades reclamadas, ya que la reclamante no ha aportado las facturas que lo acrediten.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.