



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01553.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Servicio no realizado:

En Madrid, a 15 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: El reclamante refiere solicitar un servicio de Router inalámbrico para utilizarlo en dos domicilios. Uno de ellos en [REDACTED]: Calle [REDACTED], y la otra dirección en [REDACTED]. Dicho servicio se dio de baja el 23/12 por no funcionar ya que lo bloquearon por no poder usarlo en dos domicilios a pesar de ser así lo que le ofertaron, por lo que pone una reclamación nº [REDACTED] que fue desestimada por [REDACTED] por no proceder. El día 10-01 llaman a su madre de 84 años de un gabinete jurídico reclamando la factura por un importe de 32 € que supuestamente debe y ha sido denegado por el reclamante, cuando nunca se le había notificado de este importe y mucho menos utilizado el servicio de Internet. El reclamante refiere que acosan a su madre con llamadas cuando tienen mi número de contacto. Reclamo no abonar los 32 € porque no he usado el servicio ya que le han vendido algo que no existe en [REDACTED] y que demuestren la devolución de dicha factura. Ha puesto otra reclamación en [REDACTED] nº [REDACTED].

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 solicita: "No pagar los 32 € cuando me han vendido algo que no he utilizado ya que no existe como servicio en [REDACTED], y que me indemnicen por daños, perjuicios y pérdida de tiempo en llamadas sin conseguir nada resolutorio si no molestias y estafa".

En su escrito de 31 de marzo de 2023 refiere: "nunca se disfrutó del servicio ya que no era lo que se ha vendido. solicito se escuche los audios en donde se indica que no quiero el servicio y de igual forma lo han enviado a parte insistía de colocarlo en una dirección que no correspondía por lo que nunca se activó y por tal motivo no se debió generar ninguna factura. exijo los audios para que se verifique lo que expongo. aparte me han ocasionado ansiedad y daños y perjuicios y solicita: pretensiones que el importe de la factura que me reclama [REDACTED] no debe existir ya

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

que nunca se instaló nada porque no servía, casi han perdido un número de teléfono de más de 50 años. ocasionado daños y prejuicios exijo eliminar la factura y me indemnizen por daños y prejuicios. nunca he debido un recibo u por vuestra mala praxis no permitiré que sea la primera vez. exijo mis audios en todas las comunicaciones con ustedes".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], nos comunicamos en referencia al servicio de Banda Ancha contratado con fecha 21 de diciembre de 2022.

En relación a lo anterior, le informamos que dicho dispositivo ha sido desactivado con fecha 23 de 2022 y con fecha 22 de enero de 2023 se ha emitido una factura rectificativa por importe de - 2,93€ (impuestos indirectos incluidos) en referencia a los importes facturados por el servicio de banda ancha, en el periodo comprendido entre el 23 de diciembre de 2022 y el 21 de enero de 2023. Dicho abono, ha sido utilizado para aminorar el importe pendiente de pago de la factura emitida con fecha 22 de diciembre de 2022.

Le informamos que actualmente, la Sra. [REDACTED] presenta un importe pendiente de pago con [REDACTED] de 44,42 € (impuestos indirectos incluidos), del cual solicitamos su expresa reconvención mediante este escrito, en referencia a las facturas emitidas con fecha 22 de diciembre de 2022 y 22 de febrero de 2023, las cuales le adjuntamos a continuación.

Por último, le comunicamos que los datos personales de D. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

En su escrito de 15 de junio de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la factura número [REDACTED] de importe 32,02 € impuestos indirectos incluidos la cual adjuntamos ha sido devuelta por la entidad bancaria en la cual tiene domiciliados los pagos. En este sentido, indicar a D. [REDACTED] que, se ha realizado la factura rectificativa número [REDACTED] de importe 2,93 € impuestos indirectos incluidos correspondiente a la parte proporcional de factura tras la baja total del [REDACTED] y dicho importe ha servido para aminorar la deuda de dicha factura.

En este mismo orden y dirección, indicar que, a día de hoy se ha realizado un abono por el importe restante de la factura número [REDACTED], por lo que dicha factura ya no consta pendiente de pago.

Deseamos informarle que, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejadas en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio [REDACTED].

Cabe agregar que, la entidad bancaria en la cual tiene domiciliados los pagos el Sr. [REDACTED] ha devuelto las facturas emitidas que adjuntamos desde febrero de 2023 y tal y como se puede observar presenta consumos sobre la línea fija, por lo que no procede anular dichas facturas.

En consecuencia, indicar a D. [REDACTED] que, a día de hoy la deuda total es de 56 € impuestos indirectos incluidos y tiene una cuota mensual sobre la línea fija de 14 € impuestos indirectos incluidos, por lo que si no desea mantener de alta la línea [REDACTED] debe solicitar la baja.

En este sentido, indicar al Sr. [REDACTED] que, la deuda total a día de hoy es de 56 € impuestos indirectos incluidos y cuya reconvención expresa le solicitamos.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales D. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por Vodafone

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º No consta acreditado el que el reclamante haya devuelto el recibo de importe 32 €.



Comunidad de Madrid

2º La mercantil en su último escrito refiere: "que la factura número [REDACTED] por importe de 32,02 € impuestos incluidos y que ha sido devuelta por la entidad bancaria y a día de hoy se ha realizado un abono por el importe restante de la factura número [REDACTED], por lo que dicha factura ya no consta pendiente de pago"

3º La mercantil reclama facturas desde enero a mayo de 2023 del teléfono fija número [REDACTED]. Dichas facturas tienen consumo.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, SE ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, con respecto a no tener que abonar el importe de 32 € entendiendo que dicho servicio no fue usado por el reclamante y para mayor abundamiento, se puede entender de las manifestaciones de la mercantil, su devolución.

Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los daños y perjuicios, ya que si bien están cuantificados, los mismos no están documentados y no siendo este Colegio Arbitral competente en esta materia, sino la jurisdicción civil.

Así mismo, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la mercantil y el reclamante debe abonar el importe de las facturas de 22/01/2023 a 21/05/2023([REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]) que asciende al importe de 56 €, de la línea [REDACTED], al ser un consumo realizado y no quedando acreditado por el reclamante el pago de las mismas a pesar de haber sido requerido por este Órgano arbitral. Dicho importe, 56 € debe ser abonado por el reclamante, de cualquiera de las maneras que la mercantil refiere en sus escritos.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar abajo señalado.

Madrid, 18 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

