



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08266.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 3 de abril de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: A finales de mayo vencía un descuento que tenía en la tarifa contratada. Se pagaba una cuota de 41,49 €/mes. El día 6 de mayo de 2022, se llama por tfno a [REDACTED] para conocer si van a hacer otra oferta cuando venza la actual, y para preguntar los 4 € extras en la factura de abril y refieren que es una suscripción externa, y que no se puede anular, pero confirman que no van a venir más cargos. En la misma llamada, hacen oferta de los mismos servicios que ya tengo contratados por 40 €/mes. En el momento, el reclamante acepta, y queda renovada la tarifa. En la siguiente factura de mayo, su importe es de 72,42 €, y otros 2 € de cargo de juegos, y otra tarifa distinta a la contratada. Al llamar a [REDACTED], dicen que no hay un nuevo contrato, y que se pagará 70 €/mes. A la vez, le informan que los cargos de juegos son un servicio que tiene [REDACTED]. Se va a otra Compañía.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y manifiesta: "He reclamado a [REDACTED] (Nº reclamación [REDACTED]), por [REDACTED], por tfno, por email. Al incumplir nuevo contrato [REDACTED], me he ido con otra Compañía. Antes de irme, desde [REDACTED], me confirmaron que el error había sido de [REDACTED]. He solicitado las grabaciones, y no me entregan ninguna, ni la del día 6 de mayo ni las de [REDACTED]. Y me confirman que los [REDACTED], ni lo he contratado, ni lo he usado, y que tenía las suscripciones anuladas, pero me hacen pagar los 6€ de Juegos. Adjunto capturas de que ni he comprado ni he suscrito nada por [REDACTED].

Por todo ello, solicito que se me regularicen las facturas. En abril y mayo, que se me facture como mi factura contratada 40 €/mes. Y que de la de junio, se me facture en base a los 19 días que he sido cliente [REDACTED] (25,33 €). Y no me carguen ningún cargo extra que ni he comprado, ni suscrito ni utilizado".

En su escrito de 10 de enero de 2023 refiere: "A fecha 5 de enero de 2023, recibo una

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

comunicación de [REDACTED] en la que me informan que me abonan 18 ? a descontar de la deuda reclamada. Para confirmar el importe de la deuda total que me queda, y conocer la manera de cancelarla, hablo con [REDACTED] a través del chat de [REDACTED]. Me confirman por escrito a través del mismo, que es un canal Oficial de [REDACTED], y que la deuda asciende a 108,14 €. Por ello, a fecha 10 de enero de 2023, les emito a [REDACTED] una transferencia por el importe que me indican de 108,14 € para dar por finalizada toda deuda con [REDACTED].

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras revisar los hechos planteados en su escrito, queremos informar al Sr. [REDACTED] que hemos generado un abono a su favor por importe de 59,08€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de ajuste de cuotas facturadas por oferta comercial no aplicada. Asimismo, le confirmamos que dicho abono servirá para minorar el importe pendiente de su cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED], quedando la misma a día de hoy desactivada y con un saldo pendiente de pago de 126,33€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios hasta la fecha de baja efectiva de los mismos, y cuya reconvención expresa le solicitamos."

Escrito de 3 de enero 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 revisión de las facturas emitidas desde 1 de mayo hasta 1 de julio de 2022. Nos gustaría informar que tras revisar los tickets anteriores [REDACTED] en 23 de agosto de 2022 en respuesta a este organismo se ha realizado una revisión en las facturas emitidas en 1 de junio y 1 de julio de 2022, resultando en un abono a favor de D. [REDACTED] de 59,08 € (impuestos indirectos incluidos) que se tramita en factura rectificativa [REDACTED], dicho abono ha sido utilizado para aminorar el importe pendiente de pago de 185,41 € (impuestos indirectos incluidos) resultado el impago de las facturas emitidas desde 1 de mayo hasta 1 de julio de 2022.

En consecuencia de dicho abono el importe pendiente de pago a partir de 24 de agosto de 2022 pasa a ser de 126,33 € (impuestos indirectos incluidos).

Tras una nueva revisión en el día de hoy, hemos verificado que todavía no habían sido recalculados las 2 cuotas de suscripción de la Tarifa [REDACTED] emitidas en 21 y 28 de abril 4,84 € (impuestos indirectos incluidos), además de 13,35 € (impuestos indirectos incluidos) de las cuotas emitidas desde 1 al 20 de junio de 2022.

Por lo anterior, informamos que en el día de hoy hemos realizado un abono de 18,19 € (impuestos indirectos incluidos) que serán utilizados para aminorar el importe pendiente de pago que una vez actualizado pasa a ser de 108,14 € (impuestos indirectos incluidos). En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 108,14 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos.

En su escrito de 3 de abril de 2023 refiere: "Deseamos informarle que, que la cuenta cliente [REDACTED] de D. [REDACTED] se encuentra inactiva y al corriente de pagos. Asimismo, les comunicamos que los datos personales, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]. Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y tanto los escritos del reclamante y reclamado en el que el primero refiere haber abonado el importe solicitado por la mercantil y el segundo así lo ratifica, este Órgano Arbitral recoge dichas manifestaciones, en este LAUDO CONCILIATORIO, quedando acreditado que el reclamante no tiene deuda alguna



Comunidad de Madrid

con la mercantil.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.