



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10197.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de mayo 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: Se cobra desde el 14/07 un terminal [REDACTED] que se realizó la compra el 26/06, y su devolución por motivos de fallos en el dispositivos el día 28/06 a las 14:22 mediante correos con código de envío [REDACTED] el día 30/06 me envían un mensaje de [REDACTED] confirmandome que han recibido el terminal en su almacén correctamente y que procederán a regularización y abonar del importe, pero desde el 14/07 hasta la fecha me están cobrando el monto de 803.67 € que corresponde a dicho terminal, el cual no se tiene. Se abren mas de 3 incidencia mediante su canal telefónico sin ninguna respuesta positiva y siguen pasando los cobros causando descubierto en su entidad bancaria. La mercantil alega tener problema con su sistema de facturación y que tampoco han pasado la factura desde el mes de julio hasta la fecha.

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: "que se elimine dicha deuda de 803.67 € de terminal devuelve, me den respuesta de mis facturas de los meses julio, agosto y mes en curso, porque no quiero sorpresa luego de los montos que me carguen de esas facturas, y me quiten las permanencias que puedo tener para poder irme de su compañía porque ya no quiero permanecer en ellas luego de tantas cosas injustas".

En su escrito de 6 de enero de 2023 refiere: " con respecto a la respuesta obtenida por parte de [REDACTED] estoy conforme solo con una parte de lo solucionado ya que me hicieron el abono de los 841,33 €, correspondientes al móvil que estaba reclamando, pero por otra parte así mismo como ellos alegan que me pasaron la factura de diciembre de 311,01 € me están facturando nuevamente mal, me están cobrando un terminal nuevamente mal, porque dicho terminal fue

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

amortizado el día 04/07 por un monto de 87,74 € referente a unos auriculares [REDACTED] estuche carga el cual no deberían de pasármelo porque me lo estan cobrando doble ya que lo he pagado hace meses, y adicional a eso me pasaron otra factura de 268,16 € el cual también me están cobrando otra vez mal ya que me cobran unos router los cuales fueron entregado en sus oficinas en el tiempo estimado de entrega luego de realizar la baja con ellos, porque me di de baja el pasado mes de octubre a principio. he llamado mas de 20 veces el cual solo me abren incidencia y sin obtener ninguna respuesta me dicen que me avisaran cuando este solucionado y nada que me avisan, no me niego a pagarle porque tengo aun una line con ellos la cual tiene un terminal asociado lamentablemente porque no puedo amortizarlo en este momento ya que con esto este problema de verdad que no quisiera tener nada con ellos por ser tan ineficientes, pero no pienso pagarle mas que lo que tengo que pagar por los servicios y solicita: quiero que me hagan el reajuste necesario de esas dos facturas para poder cancelar mi deuda con ellos, pero sin cobrarme demás nada porque me están haciendo un cobra casi de 350 euros mas de lo que tendría que pagarle por no hacer bien sus cálculos y verificar en sus sistemas los pagos y las entrega de sus equipos.

En su escrito de 12 de febrero de 2023 refiere: "respondiendo a lo escrito por parte de la empresa vodafone, no comprendo como hacen sus verificaciones, ya que me parece correcto algunos puntos que comentan pero otros no, como no hacen las comprobaciones como tiene que ser no se preocupen que yo le voy a mandar todo bien especificado y hacerle yo el trabajo que deberían de hacer ellos, y por otro lado quisiera que me dijeran luego de todo y especificado segun ellos cuanto quedaria mi deuda si es que tendria ya que son ellos los que tendrian qu regresar y solicita: 1: la factura mes de noviembre que me cobran 311 €, no reclamo mi deuda de consumo para que quede claro, mi reclamacion es por los terminales a plazos que en su momento tenia 10 terminales financiados y en el mes de junio y julio quize amortizarlo todo para no tener deudas y de alli viene todo esto, como en las otras apelaciones he comentado que he liquidado uno y cada uno de esos terminales incluyendo los airpod que no se cuantas veces mas los tengo que pagar. eran dos airpod y cancele uno de ellos el 2/07 por importe 94.49 € y el otro el 4/07 por 87.74 € lo pueden mirar en mis movimiento bancarios, y no basta con pagarlo con mi tarjeta si no que tambien me los pasan en la factura de noviembre que me pasan de nuevo los 80.99 € de segun 12 cuotas que quedaban pendiente y por otro lado 6.75 € y dicen que me quedan pendiente 12 cuotas, es que no tiene sentido nada lo pueden ver perfectamente en los documentos adjunto que le voy a subir de mis movimientos y de las facturas. 2. por otra parte en la factura de junio que me la pasaron al banco el 14 de julio con un monto de 213 euros pagada, me cobaron los mismos 10 terminales que pague con tarjeta desde el 29 de junio al 4 de julio esto quiere decir que pague 138.32 € de esas cuotas que tenia a plazo y luego me las vuelven a cobrar con tarjeta y ahora me la vuelven a pasar en la factura de noviembre por eso no entiendo cuantas veces le tengo que pagar sus terminales a plazo, lo mas triste es que tengo aun una linea con ellos que no utilizo y me compran 25 euros solo por tener esa linea alli por no tener como pagar el terminal completo que serian 957 euros es que por desgracia tengo que estar con ellos aun por que no solucionan nada por telefono. "

En su escrito de 21 de marzo de 2023 refiere: "Los servicios contratados fueron de servicios personales, como residencial o particular, no soy ni autonomo ni tengo empresa, tenia contratada con ellos 2 lineas una mia personal y una de mi esposo, tengo otra linea que aun esta con ellos porque tiene un terminal asociado, esa linea me la regalaron en su momento pero nunca le di uso de la misma y solicita aclaracion de reclamacion y cobros indevidos"

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 la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la disconformidad con la facturación emitida, hemos realizado un abono de 200 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la anulación del cargo por equipos no devueltos facturado en enero de 2023. Dicho importe ha sido utilizado para aminorar el importe pendiente de pago que Dña. [REDACTED]"



Comunidad de Madrid

●●●●● tiene en ●●●●●

Por otra parte hemos realizado un abono de importe 175,48 € impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas de las fundas de los Aipods de la Sra. ●●●●●.

Dicho importe ha sido utilizado por una parte 87,74 € para aminorar el importe pendiente de pago que Dña. ●●●●● tiene en ●●●●● y 87,74 € anular los pagos financiados pendientes de facturar.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 163,64 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar a la Sra. ●●●●●, que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión diciembre de 2022 y enero de 2023.

En su escrito de 30 de marzo de 2023 se refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. ●●●●●, le comunicamos que el día 13 de diciembre de 2022, realizamos un abono su favor por importe de 841,33 € (impuestos indirectos incluidos), el cual canceló las cuotas del terminal ●●●●● adquirido el día 24 de junio de 2022 y posteriormente devuelto.

Asimismo, el día 28 de enero de 2023, realizamos otro abono por importe de 175,48 € (impuestos indirecto incluidos), el cual canceló todas las cuotas de los 2 terminales ●●●●● estuche carga que constan en la factura emitida el día 1 de diciembre de 2022. Por otra parte, el mismo día 28 de enero de 2023, realizamos otro abono por importe de 200 € (impuestos indirectos incluidos), que canceló las cuotas Indemnización ●●●●● (4 Dic) e Indemnización ●●●●● (4 Dic) que constan en la factura emitida el día 1 de enero de 2023.

Le adjuntamos a este escrito las facturas y documentos justificativos de los abonos indicados.

Además, le informamos de que actualmente Dña. ●●●●● no tiene ningún compromiso de permanencia con ●●●●●.

Por último, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 228,77 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar a Dña. ●●●●●, que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión de 1 de enero a 1 de marzo de 2023 una vez descontados los abonos mencionados, las cuales adjuntamos".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente de las facturas aportadas por la mercantil queda acreditado que el importe solicitado de 228,77 €, es del consumo realizado por la reclamante y no abonado, y la cuota del terminal adquirido a plazos y acreditado ante este tribunal.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y entiende satisfechas las pretensiones de la reclamante a la vista de las devoluciones realizadas y acreditadas por la mercantil y quedando por abonar la parte de consumo no realizado y la cuota del terminal adquirido. Así mismo, se ESTIMAR TOTALMENTE la reconvención planteada por la mercantil, al quedar acreditado el importe solicitado en la cuantía de 228,77 €. Dicho importe, debe ser abonado por la reclamante a la mercantil de alguna de las formas mencionadas 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.

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



Comunidad de Madrid

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 la fecha abajo señalada

Madrid, 29 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL