



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10385.3/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: que alega la reclamante irregularidad y posible fraude en solicitud telefónica y fraccionamiento solicitado a la reclamada que se le ha solicitado grabación después de unas cinco reclamaciones y no le las hacen llegar. Solicita conseguir un aplazamiento o fraccionamiento de la deuda y evitar aparecer en la lista de morosos.

La parte reclamada alega que analizado el expediente del Sra. [REDACTED] y los datos disponibles en nuestros archivos, hemos procedido a gestionar la baja de la línea [REDACTED] con efectividad económica del 12 julio 2022. No obstante, hemos de comunicarles que los equipos asociados a los servicios contratados fueron devueltos con fecha 22 septiembre 2022. Por otra parte, cliente con Fraccionamiento de deuda en 6 plazos, desde el 18 abril 2022 hasta el 18 septiembre 2022, que fue informando/alegando implícitamente que ha incumplido con las fechas indicadas en dicho contrato de pago (fraccionamiento de deuda). Los fraccionamientos son acuerdos del departamento de Cobros y los negocia directamente, notifica, e informa de requisitos y cumplimientos de los plazos, cuyas fechas no son prorrogables. Actualmente esta deuda se encuentra en estado de venta a una empresa de gestión de cobros. Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 917,85€, cantidad por la que expresamente formulamos reconvención. La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea [REDACTED], sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha. De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral. En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

La parte reclamante añade que hacia finales de mayo llamó al [REDACTED] recibiendo una mala o errónea información por lo que solicita grabación de llamada. Se solicita fraccionamiento de factura por un cambio que se hizo en un dispositivo y ocasionó un aumento de ella, le dan los plazos y le dicen que se pasará el cobro a finales de mes con la próxima factura, que se pasará

Comunidad de Madrid

por el banco el 22/05/22 y que con la factura no va, que lo volverá a hacer a finales para que le coincida con la factura y que ya no se puede hacer. Se pasa el recibo por banco el 22/05/22, hasta ahí bien. En junio el banco al detectar el fraude no recoge el recibo y cuando llamo para hacer el pago no había forma de hacerlo, ni por tarjeta, ni de ninguna forma, extraño cuando siempre hay varias opciones, me cortan el teléfono y al llamar me dicen que ha habido un impago y que por ello dejándome sin comunicación y sin poder trabajar con el pago hecho. En el mismo día me cambio de compañía y lo que he solicitado es el pago de la totalidad fraccionado ya que han cometido un error en la información, la atención y demás códigos que les sigue. Solicita un fraccionamiento de la totalidad de la deuda.

La parte reclamada añade que sobre este tema les informo de que, una vez revisado de nuevo su expediente en detalle, hemos comprobado que se le concedió el fraccionamiento de la factura emitida el día 1/04/2022 (), por importe de 440,18€, en 6 plazos domiciliados a pagar mensualmente del 18/04/2022 al 18/09/2022, primer plazo de 73,38€ y el resto de los plazos a 73,36€. Entró devuelto, sin pagar, el tercero de ellos, por 73,36€. Este fraccionamiento está anulado por no cumplir con plazo y, además, ha tenido devoluciones de otras facturas, que también es motivo de anulación del fraccionamiento. Por otra parte, queremos hacer constar que nos ratificamos en nuestra anterior resolución de fecha 9/11/2022, que adjuntamos como anexo, excepto en el importe de la cuantía de la deuda, que a día de hoy es de 782,74€, cantidad por la que expresamente formulamos reconvención. Esta deuda no se puede fraccionar ya que la tiene una empresa de gestión de cobros. El motivo del cambio del importe de la deuda es que con posterioridad a nuestra anterior resolución se emitieron 2 facturas: Con fecha 12/11/2022 se emitió una factura de reintegro de -216,37€, correspondiente a la devolución de las cuotas facturadas por la línea () desde el día 12/07/2022, fecha de la baja de dicha línea. Dicho importe sirvió para compensar parte de la factura () emitida el 01/04/2022. Con fecha 1/12/2022 se emitió una factura de 76,01€ correspondiente a la penalización por interrupción anticipada del arrendamiento del dispositivo (). A continuación, detallamos las facturas pendientes de pago y las adjuntamos a la presente resolución para su comprobación. N° factura N° teléfono fecha emisión importe total importe pte.

()	()	01/04/2022	440,18€	3,71€.	()	()
01/07/2022	230,00€	230,00€.	()	()	01/08/2022	228,12€ 228,12€.
()	()	01/09/2022	201,34€	201,34€.	()	()
01/10/2022	38,31€	38,31€.	()	()	01/12/2022	76,01€ 76,01€.
()	()	01/02/2023	5,25€	5,25€	()	()

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 comparece 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 por cuanto, habiendo la reclamada subsanado la facturación incorrecta, consecuencia de no haber aplicado adecuadamente la oferta, y constando una permanencia de 12 meses por la línea () y 24 meses por los dos terminales, se da por bueno los cálculos realizados por la empresa reclamada, una vez descontando el importe de 230, 72 euros cobrados de más, estimando parcialmente en la **cantidad de 551,98€** la reconvención formulada por la reclamada, que **el reclamante debe abonar a la reclamada**.



Comunidad de Madrid

No procediendo nuevo **fraccionamiento** toda vez que el reclamante incurrió en motivo de anulación del fraccionamiento previamente concedido.

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 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 lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS
CONSUMIDORES

Firmado digitalmente por

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Firmado digitalmente por