



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10785.6/2022

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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: No se tiene cobertura en las habitaciones de una casa de 60 m² y la solución dada por la mercantil es poner otro contrato de 600 MB, TV y un número adicional. La televisión no se pudo poner y a fecha actual sigue sin funcionar. La oferta fue 50 € durante los seis primeros meses como consta en el contrato (pero están cobrando 144 €) y después 100 €, aunque solicitándolo podía pedir descuentos. Se reclama a la mercantil en numerosas ocasiones y no se resuelve el tema.

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 cumplan lo prometido y me devuelvan todo lo cobrado de más. Que me indemnicen por no haberme puesto la televisión, por lo que tardaron en poner la instalación, por el mal trato recibido al no atender mis reclamaciones; que cambien en la factura la calle  en la que no tengo nada".

En su escrito de fecha 3 de marzo de 2023 se ratifica en todo lo anterior y añade: "Me deben 757,61 €- 35,86 € abonado ya = 722,75 €".

En su escrito de fecha 16 de marzo de 2023 refiere: Las facturas las tiene  que es el emisor se supone que las debe mandar por internet pero no siempre e conseguido reproducirlas sobre todo las últimas que exponen el total pero no se encontraba la factura como tal. De donde he sacado las cantidades con exactitud y fecha por el cargo en las cartillas bancarias.

En su último escrito y contestando a la mercantil refiere: "He de entender la respuesta de  como que me deberían haber cobrado 200 € todos los meses y que han descontado esos 288€ que ellos dicen de las facturas, o sea que me cobraban 200 € de teléfono e internet 600MB a una persona normal, una vivienda normal y Uds. Lo ven normal. Un contrato limitado a 100 € me parece una tomadura de pelo. En lo que a mi respecta doy por terminado este asunto ya estoy mareado lo suficiente."

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez analizados los hechos en relación a la cuestión planteada queremos informarle que con fecha 23 de julio de 2021 el Sr. [REDACTED] acepta que se aplique un descuento del 50% sobre la cuota mensual del pack durante 6 meses. En este sentido comunicarle que el 16 de noviembre de 2022 hemos realizado un abono por importe de 299,98 €, impuestos indirectos incluidos, en concepto de descuento no aplicado sobre las facturas emitidas desde septiembre de 2021 hasta febrero de 2022. Dicho abono se ha utilizado para anular el importe pendiente de pago que D. [REDACTED] mantenía con [REDACTED] en esa fecha. Respecto al servicio de TV informarle que consta una solicitud cancelada con fecha 19 de agosto de 2021 y no consta nueva solicitud con fecha posterior. En relación con la línea móvil [REDACTED] comunicarle que hemos procedido a desconexión a fecha 15 de noviembre de 2022, dado que el Sr. [REDACTED] señala que no está interesado y los servicios de fijo, internet y móvil [REDACTED] constan desactivados desde octubre de 2022 por portabilidad hacia otro operador.

En su escrito de 20 de febrero de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que con fecha 23 de julio de 2021 el Sr. [REDACTED] acepta que se aplique un descuento del 50% sobre la cuota mensual del pack durante 6 meses. En este sentido comunicarle que el 16 de noviembre de 2022 hemos realizado un ajuste por importe de 299,98 €, impuestos indirectos incluidos, en concepto de descuento no aplicado sobre las facturas emitidas desde septiembre de 2021 hasta febrero de 2022.

Dicho ajuste se ha utilizado para anular el importe pendiente de pago que D. [REDACTED] mantenía con [REDACTED] en esa fecha, quedando a su favor el importe de 35,86 € impuestos indirectos incluidos que recibirá en breve en su cuenta bancaria. Respecto al servicio de TV informarle que consta una solicitud cancelada con fecha 19 de agosto de 2021 y no consta nueva solicitud con fecha posterior. En relación con la línea móvil [REDACTED] comunicarle que hemos procedido a desconexión a fecha 15 de noviembre de 2022, dado que el Sr. [REDACTED] señala que no está interesado y los servicios de fijo, internet y móvil [REDACTED] constan desactivados desde octubre de 2022 por portabilidad hacia otro operador".

En su escrito de 15 de marzo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que con fecha 23 de julio de 2021 el Sr. [REDACTED] acepta que se aplique un descuento del 50% sobre la cuota mensual del pack durante 6 meses. En este sentido comunicarle que el 16 de noviembre de 2022 hemos realizado un ajuste por importe de 299,98€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de descuento no aplicado sobre las facturas emitidas desde septiembre de 2021 hasta febrero de 2022. En este sentido no proceden más recálculos. En relación con la línea móvil [REDACTED] comunicarle que hemos procedido a desconexión a fecha 15 de noviembre de 2022, y tras el recálculo solicitado por el Sr. [REDACTED] se ha tramitado abono de todos los conceptos facturados por dicha línea de las facturas del 15 de septiembre de 2021 a 15 de noviembre de 2022 por importe de 140,14€ impuestos indirectos incluidos que será ingresado en breve en su cuenta bancaria."

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la mercantil no aporta documentación alguna, ni factura, ni contrato, ni documento que acredite la venta del terminal. En sus escritos refiere haber abonado 440,12 € de las facturas de septiembre de 2021 hasta febrero de 2022.

El reclamante aporta contrato firmado digitalmente con la oferta de 99,99 € mes y el descuento 6 meses del 50 %. Aporta la factura [REDACTED] y un listado de fechas de importes de lo cobrado y de lo que debería haber abonado, incluido el terminal que lo descuenta hasta la factura de 1/10/2022. El reclamante aporta escrito y solicita 722,75 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y de la documentación aportada por el reclamante se puede constatar que se factura un importe superior al reflejado en el contrato. Por ello se debe abonar al reclamante la cuantía de importe 722,75 € sin descontar lo que la mercantil



Comunidad de Madrid

manifiesta haber abonado, 440,12 € al no quedar acreditado en la documentación aportada por la mercantil.

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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 05 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL