

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11139.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: [REDACTED] reclama un crédito de 249 € de la que ya no tiene relación desde mayo del año pasado. Se solicita a la mercantil contrato firmado y aceptación del cargo y factura que soporta el crédito y no se aporta.

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. "La declaración de esta operadora sobre que no debo a día de hoy cuantía alguna a la marca [REDACTED]. Que en todo caso me devuelvan las cantidades cobradas en demasía de mi tarifa plana de 54 € que nunca cumplieron desde el inicio de la contratación".

En su escrito de fecha 12 de diciembre de 2022 refiere: "primero: que continúe el procedimiento arbitral; segundo que el cargo de 87,16 € y por compromiso de tarifa y que dicho cobro de cantidad por el mero hecho de darse de baja, constituye un obstáculo injustificado a este derecho y de ahí la improcedencia del crédito de dicho importe y tercero: el operador cuando vende sus servicios da un precio cerrado de 54 € nada más y no se dice en ningún momento que el precio real sea 61,99 € y esta tarifa es diferente a la contratada de 54 €.

En su escrito de 9 de enero de 2023 refiere no estar resuelta la solicitud y se ratifica en lo anterior y añade que lo que hace el operador es una baja de servicios y atentar con la libertad del mercado sin justificar ni probar sus pretendidos créditos

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], en referencia a su disconformidad con un importe pendiente de pago de 255, 24 €, impuestos indirectos incluidos, informamos que es por las facturas de febrero y abril 2021 que adjuntamos. D. [REDACTED] tenía fibra, fijo y móviles [REDACTED] / [REDACTED] / [REDACTED] En la factura de 15 de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

febrero de 2021, figuran cuotas y consumos de servicios contratados hasta la baja de servicios de fijo y fibra el 21 de enero de 2021 y cargo de compromiso en tarifa, 87.16 €, impuestos indirectos incluidos.

En la factura de 15 de abril de 2021, se cobran cuotas y consumos hasta la baja de los móviles [REDACTED] / [REDACTED] el 13 de abril de 2021 y cargos de permanencias por compromiso en terminales de 98.43 €, impuestos indirectos incluidos.

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]. Respecto a la reclamación de tarifa de 54 €, impuestos indirectos incluidos, los servicios tenían un descuento de 15 €, impuestos indirectos incluidos, "Descuento Fidelización (Desde 3 Feb. 2020 al 14 Feb. 2021)" y en total el Sr. [REDACTED] pagaba 61.99 €, impuestos indirectos incluidos. Las facturas son de importe más alto porque tienen consumos fuera de la tarifa plana, además de tonos de llamada.

Adjuntamos contrato de febrero de 2020 con la tarifa que se aplica correctamente, de 61,99 €, impuestos indirectos incluidos, las permanencias por descuentos y terminales gratuitos recogidos, por los que nuestro cliente se comprometió a una permanencia de 18 meses, modelo [REDACTED]. En su escrito de 20 de febrero de 2023 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante no aporta documentación alguna, desconocemos cuando se dio de baja, si adquirió dos teléfonos, si antes de irse los abono, como se hizo la contratación por teléfono, por escrito en tienda física etc; no cuantifica lo que refiere haber abonado de mas. La mercantil no aporta contrato y el resumen de compra que aporta no esta firmado por el reclamante. Tampoco aporta grabación ni similar.

En las facturas solo aparece un teléfono para la línea [REDACTED] y es un importe de 16,52 €+IVA (19,99 €). Del otro teléfono no aparece nada en ninguna de las facturas que se aportan.

Se aportan dos facturas de importes similares y móviles similares y de referencias distintas: 8 de febrero de 2020 adquiere un [REDACTED] por importe 202,93 € y 12 de febrero de 2020 adquiere un [REDACTED] por importe de 202,93 €.

Se constata que el reclamante se dio de alta con fecha 05/02/2020 y de baja el 21/01/2021.

Se aportan dos facturas de dos terminales, pero en las facturas no se puede constatar el cobro de dichos terminales, solo aparece un [REDACTED] mini 16,52 € +21% de IVA 19,99 € que desconocemos si es un terminal o dos. También desconocemos si el reclamante se marchó y si abono el/los terminales. No sabemos el tiempo restante de abono de los terminales.

Tras lo cual y, previa deliberación y ante la falta de documentación e información aportada al expediente, a pesar de haber solicitado en reiteradas ocasiones la misma, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO de NO ENTRAR A CONOCER, al no tener elementos de juicio para valorar. Así mismo, se deja expedita la vía judicial por si el reclamante considera dicha vía para ejercer sus pretensiones.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

Previa 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, 21 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL