



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12656.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Dispositivo:

En Madrid, a 26 de junio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere estar en desacuerdo con la factura de importe 274,58 € y que incluye Penalización Descuento con Permanencia 179,15 €.

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 por escrito en el expediente y solicita:

1º Resolución sin penalización o porrateo de la cuantía de 274,58 €.

2º Refacturación.

3º Registro de las quejas realizadas y llamadas donde constan mi solicitud de router.

4º Cancelación de mis datos de morosos.

5º Censen de molestar empresas de recobros.

En su escrito de 8 de febrero de 2023 refiere: Vuelvo a insistir en mi disconformidad pues el importe aplazado es por un router que fue defectuoso desde el inicio, tal y como les comunique en varias ocasiones, por lo que interesa que se anule el importe de 87,81€ y que comprueben en sus archivos las múltiples reclamaciones efectuadas por esta parte donde se solicitaba la devolución del equipo. En virtud de lo expuesto solicito que teniendo por presentado este escrito, en tiempo y forma, se sirva admitirlo, y por presentado escrito No aceptando los hechos comprendidos en la misma y continuando con los trámites de arbitraje de consumo.

En su escrito de 27 de abril de 2023 refiere: PRIMERO: Que no he conseguido llegar a ningún acuerdo con la empresa que insiste en la deuda de 87,81 €. Alega que corresponde a cargos y consumo de una factura de agosto de 2022 y cuotas aplazadas de un terminal comprado el 27/6/2022, insisten en que no he comunicado ninguna incidencia respecto al terminal. SEGUNDO: Vuelvo a reiterar mi disconformidad pues realizó un ajuste aminorando la cantidad que me reclamaban de 274,50 € y dejándola en 87,81 € que según ellos se corresponde a la

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

factura de 57,81 € +10 cuotas de 3,00 € de pago aplazado. Ahora alegan que parte de ese importe se corresponde al importe aplazado de un terminal. No es un terminal sino un router que fue defectuoso desde el inicio, tal y como les comuniqué en varias ocasiones (deberían haber comprobado el histórico de llamadas), por lo que interesa que se anule el importe de 87,81 € y que comprueben en sus archivos las múltiples reclamaciones efectuadas por esta parte y solicita: SOLICITO: Que teniendo por presentado este escrito, en tiempo y forma, se sirva admitirlo, y por presentado escrito. No aceptando los hechos alegados por [REDACTED] y continuando con los trámites de arbitraje de consumo se finalice con una resolución estimatoria para el interés de esta parte con fundamento jurídico en el artículo 44 y 46 del RD 231/2008 de 15 de febrero

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que: "Tras revisar los hechos expuestos, solicitamos que informe al Sr. [REDACTED], que a fecha de día de hoy, le hemos realizado un abono de 216,77 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al reajuste de la factura emitida 1 de agosto de 2022, en concepto de Penalización Descuento con Permanencia.

En este sentido, nos es grato anunciar a D. [REDACTED] que el ajuste realizado va a minorar la cantidad que hay pendiente que en la Cuenta Cliente [REDACTED] quedando un importe de 87,81 € (impuestos indirectos incluidos), corresponde al importe de factura 57,81 € mas 10 cuotas de importe 3 € de pago aplazado".

En su escrito de 3 de enero de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], respecto a los importe pendientes de pago por valor de 87,81 € (impuestos indirectos incluidos), deseamos informarle que los mismos son correctos y no procede su rectificación. Indicarle que estos corresponden a las cuotas y consumos de la factura emitida con fecha 1 de agosto de 2022 y a las cuotas del pago aplazado del terminal [REDACTED] adquirido con fecha 27 de junio de 2022 y del cual no tenemos constancia de que se hubiese notificado incidencia alguna con el mismo. Adjuntamos facturas y contrato para su comprobación. Por último comunicarle que la cuenta cliente [REDACTED] mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 87,81 € (impuestos indirectos incluidos) y cuya reconversión expresa le solicitamos".

En su escrito de 28 de marzo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], respecto a los importe pendientes de pago por valor de 87,81 €, impuestos indirectos incluidos, (cuya reconversión expresa le solicitamos) deseamos informarle que los mismos son correctos y no procede su rectificación. Indicarle que estos corresponden a las cuotas y consumos de la factura emitida con fecha 1 de agosto de 2022 y a las cuotas del pago aplazado del terminal [REDACTED] adquirido con fecha 27 de junio de 2022 y del cual no tenemos constancia de que se hubiese notificado incidencia alguna con el mismo. Adjuntamos facturas y contrato para su comprobación".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º El dispositivo a plazos es un ROUTER modelo [REDACTED], el reclamante refiere que aviso por teléfono que no funcionaba e incluso habla con varios técnicos para ponerlo en marcha sin éxito, pero no aporta documento alguno, pero refiere tenerlo guardado en su caja y la Mercantil le pide la cuantía de 3 € por 10 cuotas.



Comunidad de Madrid

2º La factura de fecha nº [REDACTED] de fecha 01/07/2022 al 31/07/2022 tiene consumo y quitando de la misma el importe de 216,77 que la mercantil le descuenta, refieren quedar el importe de dicha factura de 57,81 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y debe abonar los importes del consumo de la factura nº [REDACTED] de fecha 01/07/2022 al 31/07/2022 por importe de 57,81 € al ser una factura con consumos realizados por el reclamante.

Con respecto a los importes del dispositivo, 3 € por 10 cuotas, no deben ser abonados por el reclamante, al no queda acreditado por la mercantil el funcionamiento correcto del mismo, pero si queda documentado por el reclamante, su intención de devolverlos y su disconformidad con el mismo en reiteradas ocasiones.

Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil en el importe de 57,81 € del consumo de la factura nº [REDACTED].

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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.