



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11528.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere realizar una contratación telefónica de servicio de telefonía fija por importe mensual de 14€. Dicha contratación le indicaron que con esos 14 € se incluía un terminal. A recibir el terminal no funcionaba, tras pasar por servicio técnico le entregaron otro que tampoco funcionaba. Le enviaron un nuevo contrato con permanencia de 12 meses por la sustitución del terminal y le cargan la factura por el primer terminal de importe 1,83 € y por el segundo 3,93 € de canon digital.

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: "Resolución de contrato por incumplimiento sin permanencia y reintegro de los importes de canon digital".

En su escrito de 02 de octubre de 2023 refiere: "en relación a las alegaciones recibidas por parte de [REDACTED] manifiesto mi disconformidad en base a: Primero. Que han procedido a reintegrar el importe del canon digital, pero no me han entregado ningún terminal para sustituir el que estaba defectuoso; Segundo. Que ante la situación he decidido marcharme de la compañía, pero desconozco la facturación que van a realizar, ya que me han facturaban 14 € del servicio y del terminal.

En su escrito de fecha 08 de abril de 2024 refiere: "Estar resuelta sus pretensiones y solicita archivo de expediente".

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] respecto a la facturación emitida donde se tarifican los "Canon Digital por Compra del Dispositivo", deseamos informarle que tras la devolución de los mismos, de forma



## Comunidad de Madrid

automática se generó la anulación de dichos cargos emitidos por dicho concepto, siendo el importe total anulado por valor de 7,86 € (impuestos indirectos incluidos), por lo que los mencionados cargos ya han sido anulados.

Dicho importe fue descontado de la factura emitida con fecha 8 de agosto de 2023, pasando únicamente a cobro por la entidad bancaria un importe de 9,16 € (impuestos indirectos incluidos). Por último, indicarle que Dña. [REDACTED] no mantiene compromisos activos en [REDACTED]. Adjuntamos facturas para su comprobación.

En su escrito de fecha 15 de marzo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que nos reiteramos en nuestra respuesta anterior de fecha 29 de agosto de 2023 desde nuestra referencia [REDACTED]

En este sentido, respecto a la facturación emitida donde se tarifican los "Canon Digital por Compra del Dispositivo", deseamos informarle que, tras la devolución de los mismos, de forma automática se generó la anulación de dichos cargos emitidos por dicho concepto, siendo el importe total anulado por valor de 7,86 € (impuestos indirectos incluidos), por lo que los mencionados cargos ya han sido anulados.

Para su comprobación, adjuntamos en esta ocasión duplicado de las dos facturas rectificativas: Dicho importe fue descontado de la factura emitida con fecha 8 de agosto de 2023, pasando únicamente a cobro por la entidad bancaria un importe de 9,16 € (impuestos indirectos incluidos). Por último, indicarle que Dña. [REDACTED] mantiene compromisos activos en [REDACTED]

En segundo lugar, en relación a la facturación emitidas por cuotas, hemos revisado las facturas de fechas de 8 de agosto de 2023 a 1 de octubre de 2023 inclusive, y resolvemos que éstas son correctas y no procede recalcular por este motivo.

Queremos confirmarle, que el servicio [REDACTED] se activó en [REDACTED] fecha 10 de julio de 2023, y se procedió por [REDACTED] la desactivación del mismo por portabilidad saliente a otro proveedor con fecha 29 de septiembre de 2023

Para su comprobación, le adjuntamos duplicado de las facturas emitidas y duplicado de las dos facturas rectificativas de anulación del canon digital aplicado por los dos terminales devueltos

**Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto el escrito de la reclamante de fecha 08/04/2024 en que manifiesta la resolución del expediente y solicita el archivo del mismo.**

**Tras lo cual, este Colegio Arbitral recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.**

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.

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.



## Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de abril de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]