



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03758/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 29 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL 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 lo siguiente: con anterioridad a junio de 2015, mantenía el servicio ADSL y un móvil con XXX. Con fecha junio de 2015 solicitó la portabilidad de XXX a otro suministrador telefónico. En ese mismo mes se realiza la portabilidad. En el mes de julio se carga, vía banco, y es pagada, una factura de 125,19 €. En el mes de septiembre se realiza una reclamación a XXX, solicitando una factura detallada del recibo anterior de 125,19 €. La respuesta verbal del emisor es que no emite factura detallada por ser cierre del servicio. Por ello, solicita obtener una factura detallada del recibo abonado de 125,19 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escritos de fechas 9 y 23 de noviembre de 2015, en los que, en síntesis, alega que el Sr. García adquirió el 16.03.2015 el terminal Xxx plus asociado a la línea 6xxx con la modalidad de pago a plazos, con el que el cliente puede realizar un pago inicial, y aplazar el importe restante del equipo adquirido, realizando dicho pago mediante una cuota mensual que se pasa a cobro junto a su facturación mensual, por el método de pago que el cliente tenga vigente en cada momento. Puesto que dicho servicio fue dado de baja en la compañía con fecha 30.06.2015, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió, con carácter automático, a la aplicación de un cargo de 80 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente al servicio cuotas de pago a plazos cuya factura de compra se adjunta. Se generó una factura con fecha de emisión 1 de julio de 2015, de 45,19 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas que se adjunta. La suma de las dos cantidades es por un total de 125,19 €, impuestos indirectos incluidos, que fue abonada por el

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

cliente el 13.07.2015. En el segundo escrito aporta grabación. El reclamante presenta escrito de fecha 1 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en la carta remitida XXX, queda claro que la factura pagada de 125,19 € está formada por los 80,00 € de los pagos aplazados y por 45,19 € de consumo. Estos últimos están acreditados por la factura XXX, pero los 80,00 € no están acreditados por ninguna factura, ya que la factura XXX resulta con un total a pagar de 0 €. Está claro que hay una incongruencia entre lo que se explica en la carta y lo que se indica en la factura anterior.

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que reconoce las alegaciones presentadas por la reclamada, quería un justificante de pagos, porque no sabía a qué conceptos se refería el cargo total abonado. Al portarse le borraron de la web. Reclama un justificante del pago de los cargos, sólo quiere una factura que le desglose los conceptos. Si bien, en un principio no reclamaba los 80 €, sin embargo, al serle presentada una factura con importe "0", considera que deben devolverle los 80 € que ha abonado. Consecuentemente, al no haber aportado la factura que soporte el cargo de esos 80 €, solicita que le sean devueltos, porque ya los abonó y la factura que se aporta es por "0" €.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 18 de diciembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 09.11.2015

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 del reclamante**, por lo que, dado que se encuentra acreditado y reconocido por ambas partes, que el reclamante abonó un total de 125,19 €, impuestos indirectos incluidos, en fecha 13.07.2015, y la reclamada presenta dos facturas, como justificantes de ese ingreso, efectivamente, la factura XXX, emitida el 1 de julio de 2015, por 45,19 €, y la factura XXX, emitida el 1 de agosto de 2015, pero por "0" €, **procede que se rectifique dicha factura, o por el contrario, caso de no sea así, que se devuelva al reclamante la cantidad de 80,00 €**

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.



Comunidad de Madrid

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, 29 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00