



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00347.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 21 de octubre de 2021 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: que el 13/09/2019 contrató telefónicamente un paquete de servicios, en concreto 4 líneas de teléfono móvil, internet en casa y TV. La oferta que le hicieron por ser cliente de otro operador fue de una cuota de 66,33€ x 12 meses. Ningún mes le han facturado dicha cantidad, siempre más dinero. Ha reclamado en numerosas ocasiones y ha sido una pérdida de tiempo ya que lo han compensado en alguna factura puntual pero después continuaban igual. Además, ha tenido muchísimas caídas del servicio en pleno confinamiento y teletrabajando, además de sus hijos que dan las clases online, lo que les ha supuesto un grave trastorno. Ha tenido que cambiar de compañía. Solicita se le devuelva el dinero que le han facturado de más y que le compensen la falta de servicio que ha sufrido en numerosas ocasiones.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que con fecha 20/09/2019, el cliente ha aceptado la siguiente oferta asociada a las líneas ##### ##### ##### ##### y ##### la cual les detallamos a continuación: ##### y ##### 50% de descuento durante 3 meses. ##### Línea adicional Smartphone Sin Límites a 0 euros. ##### Línea adicional Smartphone Sin Límites a 0 euros. ##### Línea adicional Smartphone Sin Límites a 15,95 euros (impuestos incluidos). ##### ##### TV Fútbol gratis durante 10 meses, después 15,95 euros (impuestos incluidos). ##### Liga de Campeones gratis durante 10 meses, después 15,95 euros (impuestos incluidos). ##### ##### TV Cine y Series al precio de 9,95 euros (impuestos incluidos). Del mismo modo, desde Atención al Cliente se han realizado los siguientes ajustes que les mencionamos a continuación: Abono de 136,67 euros (impuestos incluidos), que se ha aplicado como descuento sobre las facturas de fecha 26/03/2020 y 26/04/2020, las cuales adjuntamos. Abono de 156,79 euros (impuestos incluidos), que el cliente ha recibido mediante transferencia bancaria, en el número de cuenta donde tenía domiciliados los recibos. Abono de 36,77 euros (impuestos incluidos), el cual el cliente ha recibido como descuento en las facturas de fecha 26/08/2020 y 26/09/2020, las cuales adjuntamos. Tras los ajustes citados anteriormente, confirman que la oferta de fecha 20/09/2019 se ha aplicado de forma correcta.

La parte reclamante manifiesta que el contrato que adjunta la empresa de fecha 20/09/2019, no se corresponde con el que aceptó el 13/09/2019. Debido a las numerosas reclamaciones, desde el servicio de atención al cliente le realizaron varios descuentos o abonos en un par de facturas, pero en ningún caso quedan saldadas las cuentas. Firmó un contrato de 66,33 euros por 12 meses, que hace un total de 795,86 euros. Las facturas que adjunta suman un total de 975,65 euros, por lo que existe una diferencia de 179,69 euros, cantidad que reclama. Además, no estaría de más una compensación por daños y perjuicios por los problemas sufridos en su trabajo y en las clases de sus hijos.

La parte reclamada alega que las líneas ##### ##### ##### y ##### se dieron de alta el 20/09/2019 y la línea ##### el 21/09/2019, que consta la aceptación de tres ofertas diferentes con fecha 04/09/2019, 13/09/2019 y 20/09/2019. Que aunque la oferta a aplicar sería la última, la del 20/09/2019, hemos tenido en cuenta la oferta más ventajosa para el cliente que era la del 13/09/2019 con una cuota de 66,33 euros (impuestos incluidos) al mes, durante 12 meses. Debido a que desde el Servicio de Atención al Cliente se realizaron varias devoluciones como descuento en las facturas, han calculado el importe total cobrado desde la factura del 26/12/2019 (ya que las anteriores estarían fuera de adhesión) al 26/10/2020, siendo un total de 917,77 euros (impuestos incluidos) y según la promoción en ese periodo se debía de haber cobrado 729,63 euros (impuestos incluidos), por lo que procedería la devolución de 188,14 euros (impuestos incluidos). No obstante, en agosto de 2020 se realizó una devolución de 156,79 euros (impuestos incluidos), que recibió por transferencia bancaria y en noviembre de 2020 un ajuste de 16,22 euros (impuestos incluidos) sobre una factura que tenía pendiente de pago, por lo que hemos realizado un abono de 15,13 euros (impuestos incluidos), por el importe que falta. Dicho importe lo recibirá mediante transferencia bancaria, al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida. No obstante, en relación a las facturas con una antigüedad superior a 12 meses y los daños y perjuicios causados, el ámbito material del arbitraje se limitará a las reclamaciones de los clientes o usuarios finales de ##### relativas a la prestación del servicio de telefonía móvil que desarrolla bajo el nombre comercial "#####" y sus demás signos distintivos, con exclusión de las siguientes: A) Aquellas reclamaciones que excedan del ámbito material anteriormente referido y aquellas cuya gestión no sea llevada a cabo por las Juntas Arbitrales Nacional y Autonómicas. B) Aquellas reclamaciones planteadas por personas físicas que superen cuantitativamente los 3.005€ y las planteadas por personas jurídicas que superen cuantitativamente los 5000€. C) Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos. D) Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como 118XX y numeración con prefijos 80X y 90X.



Comunidad de Madrid

E) Aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura de ##### de servicios de terceros.

F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje.

G) Aquellas solicitudes reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a **plazos**.

H) Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.

Se están reclamando facturas desde septiembre de 2019 y una compensación por daños y perjuicios. Además, dicha **reclamación** no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que "el hecho reclamado versa sobre algunas facturas con una antigüedad superior a los 12 meses y sobre daños y perjuicios físicos".

La parte reclamante manifiesta que tras realizar la suma de todo lo facturado da un total de 975.65€ y lo que firmó en el contrato eran 12 cuotas de 66.33€, lo que da un total de 795.96€. Por tanto, se le facturaron 179.69€ de más. Tras muchísimas llamadas y reclamaciones, le regularizaron a través de transferencia 156.79€ el 14/08/2020, por lo que sigue quedando un saldo a su favor de 22.90€. Solicita que le devuelvan la diferencia íntegra que le corresponde.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante, ya que, tras analizar la facturación y documentación aportada por las partes, se observa que, tras los ajustes realizados por la empresa reclamada, se han abonado los importes facturados de más.

No entrar a conocer en cuanto a la **reclamación** de perjuicios formulada, la parte reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil. Asimismo, la Oferta Pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita por la empresa reclamada excluye del arbitraje aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos y aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje. Queda expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

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.