



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00550.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 10 de diciembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 lo siguiente: el 04.04.2019 contrató telefónicamente una tarifa de 217,90 euros con una oferta del 50% de descuento, por lo que la factura mensual durante el año de contrato sería de un total de 108,95 euros. Sin embargo, la oferta no se ha cumplido y no le han enviado copia del contrato solicitado en varias ocasiones, ni en forma física ni digital. También le informaron que le iban a hacer unos abonos debido a un error en la base imponible, pero no se han realizado, ni tampoco han procedido a la activación ilimitada de los datos contratados. Solicita la devolución de todos los importes facturados de manera incorrecta en cada una de las facturas emitidas, así como el importe del bono de internet de 25GB facturado de manera incorrecta.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que, en referencia a las facturas emitidas tras la oferta realizada el 24 de abril de 2019 en la que contrataba los servicios de ##### One llimitada Súper (Fibra 600Mb) por importe de 108,95€ (impuestos indirectos incluidos) durante 12 meses, comunicar que lamentablemente no es técnicamente posible la aplicación de la oferta que adjunta a su **reclamación**, dado que la misma no estaba vigente en el catálogo de ##### en el momento en el que se realiza y que fue ofrecida por error comercial. Las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que figuran en el resumen de compra que se facilita al cliente en el momento de la contratación y que el cliente tiene disponibles para su consulta en el área privada de Mi #####. Por ello, y para subsanar este asunto y las molestias ocasionadas, han procedido a emitir facturas rectificativas por importe total de 741,92€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas de fecha de emisión desde el 1 de mayo de 2019 hasta el 1 de enero de 2020, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la oferta comercial de manera que las condiciones de contratación resulten beneficiosas para nuestro cliente. Por el abono anteriormente descrito, 374,60€ (impuestos indirectos incluidos) se han utilizado para anular el importe pendiente de pago, y la parte restante, 367,32€ (impuestos indirectos incluidos) serán ingresados en los próximos días en la cuenta en la que tenía domiciliados los pagos de #####, que, desde el 15 de enero de 2020 la ##### no dispone de servicios activos en ##### debido a que ha gestionado la portabilidad de los mismos hacia otra compañía. Asimismo, comunican que los datos personales de ##### #####, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####. Adjuntan las notas de abono por importe de 236,80€ (impuestos indirectos incluidos).

Alega que lamentablemente no fue técnicamente posible la aplicación de la oferta que adjunta a su **reclamación**, dado que la misma no estaba vigente en el catálogo de ##### en el momento en el que se realizó y que fue ofrecida por error comercial. No obstante, para subsanar este asunto y las molestias ocasionadas, se realizaron 4 abonos, correspondientes a las facturas emitidas entre el 1 de mayo de 2019 y el 1 de enero de 2020, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la oferta comercial. Los abonos de 28€, 91,13€ y 117,67€, fueron descontados de la facturación, y último abono de 488,80€, sirvió para anular importes pendientes tras la baja y el saldo que quedó a favor de ##### de 367,32€, fue ingresado en la Cuenta Bancaria en la que domiciliaba los pagos.

La parte reclamante manifiesta que se ratifica en sus anteriores alegaciones, que como se puede comprobar en la documentación enviada desde el inicio de este proceso tanto por movimientos bancarios como en el resumen de facturación por parte de #####, en ningún momento dicha compañía ha realizado ningún descuento en las facturaciones y ningún otro ingreso en cuenta bancaria salvo el realizado el 19/03/2020 por valor de 367,32. Por lo tanto, de la deuda reconocida por ##### a mi favor de 741,92, reclama la diferencia, ya que la cantidad de 236,8 que ##### presenta como devoluciones ni se ven reflejadas en el resumen de facturación por parte de ##### en archivo adjunto, ni en los extractos de su cuenta bancaria, lo que indica que no se ha realizado ninguna devolución o compensación por parte de #####. Si ##### tiene justificante de ingreso en mi cuenta, que lo presente para reclamar a la entidad bancaria.



Comunidad de Madrid

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.

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 TOTALMENTE la pretensión de la parte reclamante**, por cuanto estando de acuerdo las partes en la cantidad de 741,92 euros a devolver por la reclamada y reconociendo la devolución de 367,32 euros, **la empresa reclamada debe devolver a la reclamante el importe restante de 374,60 euros**, que dice haber aplicado para compensar una supuesta deuda que no queda justificada, siendo además negada por la reclamante.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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