



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02351.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** presentada por el actor en este procedimiento en fecha 5 de febrero de 2021.

Vista la misma, pueden apreciarse los siguientes hechos:

Según el relato del reclamante, teniendo contratadas dos líneas de telefonía en dos domicilios diferentes con la empresa reclamada, ésta le hizo una oferta que rebajaba ostensiblemente el precio que venía pagando por su utilización. Habiendo aceptado dicha oferta, la compañía ha seguido facturándole durante un tiempo determinado las cuatro líneas. El reclamante considera esta situación incorrecta y solicita:

- Dar de baja las dos líneas que dio orden de dar de baja en octubre de 2020 en un stand de la reclamada sin coste alguno.
- Que se le reintegre el importe cobrado en exceso sobre los 59,9 euros contratados por las 2 líneas.
- Que se le reactiven las líneas en el caso de que estén suspendidas.
- Compensación por los perjuicios por esta situación provocada por #####.

A su **reclamación** adjuntó los siguientes documentos:

- Sendos contratos en los que de forma manuscrita se indica "Fibra 600 Mb 29.95 IVA incl.". En los contratos no se especifica en el apartado correspondiente la dirección de prestación del servicio ni puede apreciarse a qué línea se refiere, aunque sí constan dos direcciones del reclamante, una por contrato y dos números de teléfono fijo. Tampoco se marca la opción "alta" o "modificación".
- Comunicación al reclamante poniendo a su disposición una factura correspondiente al periodo del 1 al 31 de diciembre de 2020, para cuatro líneas telefónicas fijas por importe de 111.95.
- Mail de 13 de diciembre de 2020 dirigido al servicio de atención al cliente de la empresa en el que el reclamante indica que la factura es incorrecta porque solo tiene dos "líneas de internet" conectadas.
- Comprobante de 22 de diciembre de 2020 en que se documenta la devolución del

Comunidad de Madrid

comprobante del 28 de diciembre de 2020 en el que se documenta la devolución de un equipo de router en un establecimiento de la empresa reclamada.

- Escrito dirigido el 8 de enero de 2021 a la empresa reclamada por una asociación de consumidores en nombre del reclamante.
- Contestación de la empresa a dicho escrito.

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica que el cliente contrató dos servicios de Fibra de 600Mb para las nuevas líneas ##### y ##### sin incluir llamadas en el fijo, con una cuota mensual por cada línea de 29,95 euros (impuestos incluidos) y un compromiso de permanencia de 9 meses con fecha del 26 de octubre de 2020.

El servicio de la línea ##### fue dado de alta el 27/10/2020 y el de la línea ##### el 03/11/2020.

Por otra parte, en relación a la suspensión de las líneas con fecha 05/01/2021, ##### procedió a aplicar una suspensión temporal de las líneas ##### y ##### por impago de la factura de fecha 06/12/2020. Posteriormente, se procedió a la reactivación de las mismas el 05/01/2021, todo ello de conformidad con sus condiciones generales de contratación. Las líneas ##### y ##### actualmente constan como activadas.

En relación a la baja de los servicios, no consta en ##### fecha de solicitud de baja de las líneas ##### y ##### con fecha anterior al 14/12/2020, cuando el abonado contactó con el departamento de Atención al Cliente solicitando la baja del servicio. Se procedió a la baja de la línea ##### con fecha 17/12/2020 sin generar ningún cargo por la misma.

En este sentido, se ha procedido a tramitar la baja de la línea ##### con fecha 10/04/2021, aplicando el compromiso de permanencia asociado a dicha línea.

Por lo expuesto anteriormente, la empresa considera desestimar la **reclamación** formulada ya que no se entra a valorar ninguna compensación por los daños y perjuicios ocasionados.

No obstante a lo anterior, ##### por deferencia comercial ha procedido a realizar un ajuste por un importe de 224,64 euros (impuestos incluidos), por la cuota de las líneas ##### y ##### tras la activación de las líneas ##### y ##### sobre las facturas de fecha 06/11/2020, 06/12/2020, 06/01/2021, 06/02/2021, 06/03/2021 y 06/04/2021. Dicho ajuste será aplicado mediante un descuento en la siguiente factura que se emita de fecha 06/05/2021.

A continuación, la empresa detalla cómo se ha aplicado el ajuste:

- Factura 06/11/2020 por un importe de 6,39 euros (impuestos incluidos), por la cuota de la línea #####
- Factura 06/12/2020 por un importe de 82,44 euros (impuestos incluidos), por la cuota de la línea ##### de 47,95 euros (impuestos incluidos) y por la cuota de la línea ##### de 34,49 euros (impuestos incluidos).
- Factura 06/01/2021 por un importe de 52,05 euros (impuestos incluidos), por la cuota de la línea ##### de 25,57 euros (impuestos incluidos) y por la cuota de la línea ##### de 26,48 euros (impuestos incluidos).



Comunidad de Madrid

De la línea #####

- Factura del 06/03/2021 por un importe de 28,33 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la cuota de la línea #####
- Factura del 06/04/2021 por un importe de 36,95 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la cuota de la línea #####

Enviada la contestación de la reclamada, el interesado insiste en su versión de los hechos y exige que se devuelva la cantidad estimada por ##### de un solo pago.

Con fecha 25 de junio de 2021, presenta nuevas alegaciones en las que expone que la empresa contra la que interpuso la solicitud de arbitraje le está reclamando distintas cantidades por no haber procedido a la devolución de un router; que de los 224.64 euros que la empresa se comprometió a devolver, restan 96,85 euros, habiéndose pasado una nueva factura de 59.9, pese a no haber terminado la devolución.

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su presidente resuelve el 10 de noviembre de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal a ##### y, como suplente a ##### #####.

Notificada dicha resolución a las partes y trasladadas las alegaciones planteadas hasta ese momento por cada una de ellas a la contraria, se les concede un **plazo** de 15 días para efectuar nuevas alegaciones y se les cita, con las advertencias que resultan preceptivas, para audiencia escrita que tendrá lugar el día 4 de enero de 2022.

La empresa se reitera en lo manifestado con anterioridad y añade, respecto a la **reclamación** por los routers no devueltos que “tras verificar los comprobantes de recogida enviados por el abonado, esta mercantil realizó con fecha 24/09/2021, el ajuste de 169,28 euros con impuestos de la factura de 06/08/2021, en relación a los cargos de equipo ONT FTTH NEBA y equipo Router Fibra. Esta devolución consta aplicada como descuento en la factura de 06/10/2021”.

El reclamante presenta un escrito en el que también mantiene las posiciones expuestas con anterioridad y concluye fijando la cantidad que, en su opinión, se le debe devolver en 312.96 euros.

Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO EN EQUIDAD**:

Ha quedado probado de forma suficiente que, con fecha 26 de octubre de 2020, el reclamante procedió a la contratación de dos líneas telefónicas en dos domicilios distintos con el fin de que la empresa reclamada le proporcionara un servicio de internet de 600 Mb por el importe de 29.95 euros mensuales. También está acreditado que el actor entregó dos equipos de router en un establecimiento de la mercantil reclamada los días 22 y 28 de diciembre de 2020.

En los contratos aportados por el reclamante no figura ni la línea en la que se prestaría el servicio (solo aparece en ambos el número de teléfono fijo del reclamante en cada uno de sus dos inmuebles) ni, en el apartado destinado a ello, si se trata de un alta o una baja.

Comunidad de Madrid

El 26 de octubre de 2020, consta que el reclamante se dirige a la empresa por medio de correo electrónico el día 13 de diciembre del mismo año indicando que la factura que ha recibido (entendemos que la correspondiente al mes de noviembre, que se cobra en esa fecha), "está equivocada" porque el solicitante solo tiene "dos líneas de internet con ##### contratadas". En esa comunicación, el reclamante no pide a la empresa la baja de ninguna línea ni ninguna otra cuestión sino, simplemente que la empresa "verifique" lo que le acaba de exponer. En su comunicación a ##### de 27 de enero de 2021, la empresa ahora reclamada sostiene que una de las líneas anteriores de las que disponía el consumidor "se encuentra suspendida a petición del cliente desde el 14/12/2020 debido a que mantiene compromisos de permanencia (que la empresa no ha acreditado ante este órgano), teniendo que asumir el reclamante la penalización correspondiente si desea dar de baja esa línea. Sobre la otra línea "anterior", sostiene la empresa que "no consta solicitud de baja con fecha anterior a 17/12/2020 "cuando el abonado contactó con el departamento de atención al cliente solicitando la baja del servicio".

Los días 22 y 28 de diciembre de 2020, el reclamante procede a devolver los aparatos que se le habían instalado en sus inmuebles para proporcionarle el servicio del que disponía en las dos líneas que acabamos de referir.

En su comunicación del 8 de abril durante la mediación que esta Junta Arbitral realiza, la empresa indica que las "nuevas" dos líneas del cliente fueron dadas de alta los días 27 de octubre y 3 de noviembre de 2020. Por lo que se refiere a las bajas de las anteriores, la empresa afirma que "no consta solicitud de baja de las [dos líneas] con fecha anterior al 14/12/2020". Esta versión difiere de la ofrecida en la comunicación a #####, donde la empresa reclamada había afirmado que una de ellas se encontraba "suspendida" a petición del cliente desde el 14/12/2020 y en la otra, no constaba solicitud de baja anterior al 17/12/2020. Sobre la línea que estaba sometida (según la empresa) al compromiso de permanencia, la mercantil indica que "se ha procedido a tramitar la baja con fecha 10/04/2021 aplicando el compromiso de permanencia asociado a dicha línea". Ya en las alegaciones para la vista, la empresa indica que ha procedido a la devolución del importe que se había cobrado al reclamante por no haber devuelto los equipos (169,28 IVA incluido), descontando esa cantidad que se había cobrado en la factura de agosto, en la factura de octubre de 2021. En dicho escrito fechado el 11 de noviembre de 2021, la mercantil afirma que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

Para resolver esta cuestión debemos dilucidar, en primer lugar, cuál fue el contenido del negocio jurídico que el reclamante celebró el 26 de octubre de 2020 con una comercial de la empresa reclamada. Vista la documentación presentada y aplicando un elemental criterio de razonabilidad, no podemos sino concluir que lo que pretendía el reclamante era obtener una rebaja en el servicio que la empresa le venía prestando y nada indica (considerando que en los contratos que firmó no se indica que se trata de un alta nueva ni se alude a nuevas numeraciones en su línea) que la mercantil le ofreciera nada distinto. Mantener dos líneas en cada uno de sus domicilios para proporcionar exactamente el mismo servicio carece de la lógica más elemental, máxime cuando, tras recibir la primera factura después de la contratación, el consumidor advierte del error a la compañía el día 13 de diciembre de 2020, como acredita el correo electrónico que consta entre la documentación aportada.

Establecido esto, debemos concluir que la mercantil reclamada debió ajustar la



Comunidad de Madrid

de 59,90 euros al mes) desde la fecha de contratación (el 26 de octubre de 2020).

El reclamante sólo ha delimitado el objeto de su pretensión en las alegaciones para la vista que ha presentado el 18 de noviembre de 2021. En el escrito se refiere exclusivamente a las facturas del periodo que media entre enero y octubre de 2021, admitiendo haber recibido dos abonos los meses de mayo y octubre. Para el periodo descrito, el reclamante debería haber pagado la cantidad de 599.9 euros (59,9 mensuales x 10 facturas). De su declaración se deduce que ha pagado en total 542.27 euros (descontando del importe de las facturas positivas: 779,44; el de los abonos efectuados: 237,17), resultando que la diferencia le es favorable.

El reclamante solo ha concretado económicamente de forma exacta y argumentada sus pretensiones en las alegaciones para la vista. Hasta ese momento solo hizo referencia a la devolución de "lo cobrado en exceso" sin determinar la cuantía de ese exceso ni aportar ninguna factura con indicación de qué conceptos que figuraran en ella resultaban incorrectos. En este sentido, debemos recordar que no es función de este órgano investigar o deducir las pretensiones del reclamante sino resolver el conflicto que ante nosotros se plantea utilizando como factores de deliberación aquellos elementos probatorios que hayan sido aportados por las partes.

Aun rechazando cualquier responsabilidad en lo acontecido, la empresa sí ha aportado una explicación en cuanto a las devoluciones que de hecho ha realizado. En las alegaciones para la vista del 11 de noviembre de 2021, explica pormenorizadamente cómo se ha producido la devolución de las cantidades correspondientes a la cuota por las dos líneas "antiguas" del reclamante desde que contrató las "nuevas". También alude al abono de lo cobrado indebidamente en relación a la devolución de los routers y aporta las facturas justificativas de las aludidas operaciones.

En virtud de lo anterior, no puede estimarse ninguna de las pretensiones del reclamante, dado que de sus propias declaraciones se extrae que no ha sufrido, de hecho, el menoscabo económico al que alude en su escrito de 17 de noviembre de 2021, sin que en consecuencia pueda estimarse ninguna indemnización por los perjuicios que pidió en su solicitud original que ni se han producido ni han sido probados siquiera indiciariamente.

En cuanto al resto de pretensiones expresadas en la solicitud original, apreciamos que ya se produjo la baja de las "antiguas" líneas y se levantó la suspensión de las "nuevas" por lo que no cabe pronunciamiento adicional alguno.

En consecuencia, se acuerda **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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

Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.