



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02377.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 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 2 de febrero de 2021.

Vista la misma, pueden fijarse los siguientes hechos:

El reclamante expone en su solicitud de arbitraje que la empresa reclamada ha realizado una facturación incorrecta por diversos conceptos y no ha facilitado su derecho de acceso a las grabaciones que, en opinión de la empresa, la justificarían. Concluye su solicitud cuantificando su petición en la devolución de 51,94 euros. A su **reclamación** aportó diversa documentación a fin de acreditar los extremos que en ella se vierten. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica en escrito presentado el 9 de abril de 2021:

Tras realizar un estudio de la **reclamación**, les informamos de que el cliente era titular de un Pack ##### Inicial con las líneas ##### y ##### el cual dio de baja por portabilidad, el 18/11/20 la línea móvil, y el 19/11/20 la línea fija.

A este respecto, les señalamos que después de la baja, se generó la factura de fecha 26/11/20, en la que se confirmó que el prorrateo de la cuota ##### Inicial no impactó correctamente en la facturación, y en la que se incluyó un cargo por la baja anticipada de la línea #####, por un compromiso de permanencia del cual no fue informado el titular.

Por este motivo, el 04/03/21, nuestro Servicio de Atención al Cliente realizó un abono sobre la factura de fecha 26/11/20 por importe de 29,39 euros (impuestos incluidos) correspondiente al concepto detallado como "Cargo por baja anticipada" por la línea ##### y por la parte proporcional de la cuota #####. Dicho importe lo habrá recibido el cliente mediante transferencia bancaria en el número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida.

No obstante, les señalamos que también hemos revisado el concepto detallado en la misma factura, como "Cargo por cambio de condiciones en tarifa" por la línea ##### el cual es correcto puesto que la línea se dio de baja antes de haber

Comunidad de Madrid

En este sentido, les adjuntamos el comprobante del descuento aceptado por el cliente el 31/01/20, el cual ha estado disfrutando desde la factura de fecha 26/02/20 y hasta la baja del contrato

A su contestación acompaña un documento que coincide con otro aportado por el reclamante en el que aparece una oferta de descuento.

Enviada la contestación de la reclamada, la parte actora en el presente procedimiento reitera, en fecha 1 de mayo de 2021, los argumentos expuestos en las fases procedimentales anteriores y concluye reformulando su petición en los siguientes términos: "se dicte LAUDO por el que se condene a ##### a reintegrarme el importe de 16,40 €, correspondiente al concepto de -Cargo por condiciones de tarifa-, junto con los intereses legales devengados desde el 5 de enero de 2021, fecha de la **reclamación**".

A sus alegaciones acompaña diversa documentación, incluido el justificante de presentación de un escrito ante la Agencia Española de Protección de Datos, se intuye que denunciando alguno de los hechos relatados en su solicitud inicial.

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 sustituto 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 reclamada presenta, en fecha 11 de noviembre de 2011, un escrito ratificándose en las posiciones ya expresadas con anterioridad. Como novedad, aporta un documento en el que se exponen los servicios que, según se desprende de sus manifestaciones, fueron contratados por el reclamante en fecha 13 de marzo de 2020, así como un certificado digital que acredita la citada contratación.

El reclamante, por su parte, ratifica sus argumentos y vuelve a reformular su **reclamación** en los siguientes términos: "Que se dicte LAUDO por el que se condene a ##### a reintegrarme el importe de 16,39€ por cambio de condiciones de tarifa más 21% en concepto de IVA, en total 19,83€, con los correspondientes intereses y que se dé la publicidad que proceda a dicha resolución".

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

La presente controversia se centra en determinar si el cargo de 19.83 euros (16.39+21% de IVA) que se incluyó al reclamante en la factura del 28 de noviembre de 2020 bajo el concepto "Cargo por cambio de condiciones en tarifa" relativo a la línea con numeración ##### resulta correcto.



Comunidad de Madrid

Primero, tras afirmar que dicho cargo es correcto "puesto que la línea se dio de baja antes de haber finalizado el compromiso de permanencia de 12 meses que tenía asociado", adjuntan lo que, según su criterio, es "el comprobante del descuento aceptado por el cliente el 31/01/20, el cual ha estado disfrutando desde la factura de fecha 26/02/20 y hasta la baja del contrato". En dicho comprobante, sin embargo, no aparece referencia alguna a la penalización que podría sufrir el cliente en caso de no respetar el compromiso de permanencia. Tampoco se ha acreditado que el cliente aceptase lo que dicho documento recoge ni siquiera que haya recibido la comunicación que lo contiene, máxime cuando está suficientemente acreditado que disponiendo la empresa de la dirección de correo electrónico de su cliente, a la que dirigió varias comunicaciones posteriormente, sostiene que envió aquella a la dirección ##### que resulta manifiestamente equivocada.

En sus alegaciones para la vista, la empresa ha aportado un comprobante digital y una oferta que ni siquiera se refieren al mismo cliente.

En consecuencia, no habiéndose acreditado que ambas partes acordaran en ningún momento ni las condiciones de la oferta, ni las consecuencias de la falta de cumplimiento del compromiso de permanencia por parte del cliente, el cobro de la cantidad reclamada por el actor no resulta ajustado y debe ser, por tanto, devuelto.

Finalmente, debemos pronunciarnos también sobre la petición del reclamante en cuanto a que se abonen los intereses devengados por esa cantidad. A este respecto, observamos que, aunque en sus alegaciones para la vista reclama los intereses "correspondientes", en su escrito de 1 de mayo de 2021, pidió "los intereses legales devengados desde el 5 de enero de 2021, fecha de la **reclamación**". Considerando que la propuesta no excede de lo razonable, accedemos también a dicha petición.

En consecuencia, se acuerda ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión del reclamante, en los siguientes términos:

La empresa reclamada abonará al reclamante la cantidad de 20,43 euros correspondientes a 19,83 euros de principal más 0,60 euros de intereses calculados según el interés legal del dinero del 3% anual, vigente durante todo el periodo que media entre el 5 de enero de 2021 y la fecha de la presente resolución.

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 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

Comunidad de Madrid

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

Prevía 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.