



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02594.7 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de enero de 2022, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: la disconformidad con la tarifa mensual que le cobran, ya que le indicaron que era superior a los 4/7 euros al mes que le habían ofertado en el establecimiento. Concreta su petición en la compensación de la eventual deuda que pudiera mantener con la empresa reclamada y además la devolución del saldo a su favor que insta a que se le abone.

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 y se reitera en su **reclamación** contra #####, que consta por escrito en el expediente y la fundamenta en que las condiciones reflejadas en un documento que aporta y en que las condiciones que aporta la reclamada no están firmadas por el reclamante. Solicita que se proceda según su **reclamación** inicial y, por lo tanto, se considere que la cantidad a compensar hasta diciembre de 2018 era de 203,80 euros y se compense con los ahora reclamados por ##### por las facturas devueltas, pero una vez aplicada la tarifa correcta aún se le adeuda al reclamante 79,80 euros.

La parte reclamada comparece, se opone a la **reclamación** de la parte reclamante y alega que en relación a la cuestión planteada por ##### #####, con número de referencia 05-ARBC-02594.7/2021, deseamos informarle que por parte de nuestra compañía, en determinadas ocasiones, los clientes formalizan un contrato de acceso de teléfono a precio especial, firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido, le comunicamos que ##### formalizó el día 20 de junio de 2018, a través de un servicio posventa de #####, el alta en nuestra compañía del paquete ##### One Fibra120Mb+M+TV Total Fijo. Por lo que las condiciones acordadas, y que anexamos a este escrito para su comprobación, son las siguientes:

Cuota Mensual hasta el 20 de septiembre de 2018 es de 68,21€ (impuestos indirectos incluidos). Cuota Mensual desde el 20 de septiembre de 2018 hasta el 20 de junio de 2019 es de 86,21€ (impuestos indirectos incluidos). Cuota Mensual desde el 20 de junio de 2019 es de

Comunidad de Madrid

109,01 € (impuestos indirectos incluidos). Adjuntamos a este escrito tanto el Contrato de Servicio Móvil, Banda Ancha, Fijo y TV como las Condiciones Contractuales para su comprobación.

A este respecto, el día 9 de noviembre de 2018 se realizó un abono de 24,03€ (impuestos indirectos incluidos) en la cuenta de cliente ##### número ##### por las facturas emitidas del 1 de julio, agosto y septiembre de 2018, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación. En este mismo orden de cosas, el día 28 de diciembre de 2018 se realizó un abono de 1,34€ (impuestos indirectos incluidos) en la cuenta de cliente ##### número ##### por la factura emitida del 1 de diciembre de 2018, por el mismo concepto, dando cumplimiento a la oferta. Anexamos al expediente las notas de abono para su corroboración. Por otro lado, permítanos informarle de que el artículo 9.38 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada.

Expuesto lo anterior, le informamos que el ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación (a través de las alegaciones reportadas a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Leganés, con número de expediente REC/810/2019) con las condiciones que disponía en su día, para darse de baja, siguiendo utilizando los servicios, circunstancia que conllevó a la aceptación de las nuevas condiciones. En este sentido, se le comunicó a ##### que, por motivos ajenos a nuestra voluntad, no era posible adecuar la oferta a las condiciones que nos requería, lo que motivó como deferencia al titular, la anulación del compromiso de permanencia y la comunicación de la cuota mensual que tenía vinculado al paquete ##### Une Fibra 120Mb+M+TV Total Fijo.

Ponemos en conocimiento que la entidad bancaria del ##### procedió a devolver las facturas con fechas de emisión 1 de enero, febrero y mayo de 2019. Asimismo, queda pendiente de pago en la cuenta cliente ##### la cantidad de 223,84€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas cuya reconvención expresa solicitamos por medio del presente escrito.

Finalmente, les comunicamos que, a día de hoy, el ##### ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo - 4 Junta Arbitral
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, Regionalde Consumo

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, considerando que el cliente fue dado de baja por portabilidad en febrero de 2019 y que ##### ya había indicado que anulaba cualquier cargo por compromiso por portabilidad al no poder ofrecer las tarifas que el cliente indicaba le habían ofertado en el establecimiento y que ya ha aplicado diversos abonos por este concepto, es por lo que el Colegio Arbitral acuerda: Estimar parcialmente la solicitud del reclamante ##### ##### en el sentido de compensar las facturas que ##### reclama al cliente con las cantidades facturadas en exceso al cliente por ##### por aplicar diferentes tarifas a las ofertadas; la compensación en **EQUIDAD** se hará de tal manera que ##### anulará las 3 facturas que ya devolvió el cliente, en concreto las facturas de fecha 14/05/2019, de 11/1/2019 y de 20/2/2019 como compensación de las cantidades que reclama el cliente a ##### y el cliente reclamante quedará al corriente de pago y ambas partes quedan mutuamente compensadas, saldadas y sin nada más que reclamarse mutuamente por estos conceptos.



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.