



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03184.6 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: 686701217

En Madrid, a 20 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

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 28 de febrero de 2021.

Vista la misma, se pueden fijar los siguientes hechos:

Según el relato del reclamante, habiendo sido suscrito a una promoción anual con diversas ofertas de fidelización cuyo contrato de permanencia comprende desde el 17/02/2020 hasta el 17/02/2021 incluido, siendo un precio estimado de unos 50 euros. En la última factura que comprende el periodo desde el 22/01/2021 hasta el 21/02/2021 le cobran 79,28 euros, no respetando el último mes de promoción e incumpliendo el contrato suscrito hasta el 17/02/2021 relativo a las promociones. Puesto en contacto con ##### telefónicamente al número de atención al cliente 1565, hacen caso omiso a la pretensión del recalcule de la factura que pide, por tanto, en su solicitud de arbitraje.

A la solicitud se adjuntan dos facturas:

- La 11/0075575940 de 27 de enero de 2021 por importe de 50,05 euros.
- La 11/0076818251 de 24 de febrero por importe de 79,28 euros.

Aporta además un documento con el logotipo de la empresa reclamada en el que se recogen las condiciones de la oferta contratada el día 17 de febrero de 2020. En él se aprecia que los servicios contratados son los denominados "Pack Irresistible Fibra 600 + línea", con tarifa plana de llamadas nacionales y a móviles, para la línea que en dicho documento se indica; y para la línea móvil que también se especifica, 25 GB de navegación, llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales las 24 horas, y bono extra de 5 GB. El precio de la oferta es hasta el 12º mes, 37,48 euros al mes y después, 64,95 euros al mes. En la parte inferior del documento, se especifican determinados aspectos de la oferta, indicando que el precio promocionado de la Fibra 600 + línea es 27,48 durante el periodo de 12 meses y 54,95 transcurrido dicho periodo y en cuanto a la línea móvil correspondiente al número ##### el precio promocionado es de 10 euros mensuales.

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica que el cliente acepta con

Comunidad de Madrid

fecha 17/02/2020, un descuento que consistía en el 50% de la cuota de Internet Fibra durante 12 meses en la línea ##### a partir del 22/01/2020. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** ya que ha quedado acreditada, en su opinión, la oferta que indica el abonado y que ha disfrutado desde el 22/01/2020 hasta la factura de 24/01/2021, habiendo quedado probado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. A su contestación, la empresa adjunta un correo electrónico que, según indica, le remitió al interesado en el que se manifiesta que comenzaría a disfrutar de este descuento a partir del 22 de enero de 2020.

Enviada la contestación de la reclamada, señala el interesado que en su opinión, el contrato abarca el periodo que media entre el 19 de febrero de 2020 y el 19 de febrero de 2021 con "importes cercanos a los 50 euros". La factura S11/0076818251, correspondiente al **plazo** que media entre el 22 de enero y el 21 de febrero de 2021, estaría dentro de la promoción comprometida.

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su presidente resuelve el 23 de noviembre de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal, 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 20 de enero de 2022.

La empresa reitera lo manifestado con anterioridad.

El reclamante presenta un escrito en el que también mantiene las posiciones expuestas con anterioridad.

Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro dicta:

LAUDO EN **EQUIDAD**:

La controversia sometida a nuestra consideración tiene que ver con la aplicación de una determinada oferta que fue realizada por la empresa reclamada y aceptada por el interesado. Para resolverla adecuadamente debemos atender a diferentes aspectos de la misma:

- ¿Cuáles son las fechas de inicio y fin de su aplicación?
- ¿Cuál es el importe que resulta?

A este respecto no solo existen discrepancias entre las partes acerca del periodo promocionado, sino que el mismo reclamante indica dos periodos distintos en su solicitud inicial (en la que entiende que debe ser aplicada entre los días 17 de febrero de 2020 y 17 de febrero de 2021) y sus posteriores alegaciones (donde señala que ha de aplicarse desde el 22/01/2021 hasta el 21/02/2021).

La reclamada indica que la referida promoción es de aplicación al periodo comprendido entre el 22 de enero de 2020 y el 22 de enero de 2021 y lo hace argumentando que así se señaló en un mail destinado al reclamante cuya copia aporta. Resulta, sin embargo, absolutamente incongruente el contenido de esa comunicación, por cuanto expresa que



Comunidad de Madrid

"Como nos comprometimos el 1 de febrero de 2020, hemos aplicado el siguiente descuento: Descuento del 50% sobre la cuota mensual del paquete de Internet durante 12 meses. Comenzarás a disfrutar de este descuento a partir del 22 de enero de 2021. Queda fuera de toda lógica que se expresara un compromiso el 17 de febrero que se iniciara con anterioridad. Por otro lado, no se ha acreditado que el correo en cuestión se haya entregado a su destinatario, quien, por otra parte, no ha hecho ninguna alusión a haberlo recibido."

Apreciamos que existe base suficiente para entender, dado el tenor literal del documento que el reclamante adjuntó a su solicitud y que denomina "contrato", que ##### se comprometió a proporcionar al interesado los servicios a los que hemos aludido antes al precio de 37,48 euros en el periodo que media entre el 17 de febrero de 2020 y el 1 de febrero de 2021.

Establecido esto, podemos pasar a analizar cuál es la cantidad que debía facturarse respetando la oferta. En este punto, llama la atención que, pese a reflejarse en el documento al que hemos aludido en el párrafo anterior un precio de 37,48 euros, el interesado indique que era de "unos 50 euros". La explicación es, sin duda, la inclusión de una nueva línea telefónica ##### que no se menciona en la oferta inicial ni en la factura.

Lo cierto es que ninguna de las cantidades que se expresan en ninguna de las dos facturas aportadas al expediente (la S11/0075575940 y la S11/0076818251) coinciden en su cuantía con la oferta que el solicitante aportó y que considera su contrato. Sin embargo, considerando que solo reclama el importe de la última factura y que está al corriente de pago, parece obvio que aceptó y acepta como correcto el importe total de "alrededor de 50 euros" en las facturas del periodo discutido.

Para resolver la cuestión con la máxima **EQUIDAD**, estimaremos como correcto, para las facturas correspondientes al periodo de la oferta, el importe de la factura 511/0075575940, sin tener en consideración el descuento de 2 euros que fue practicado en la misma por una interrupción del servicio. El resultante sería un importe de 52,48 euros. De dicha cantidad, estimada diariamente, resulta una cuota de 1,25 euros diarios.

En la factura S\$11/0076818251, correspondiente al periodo que media entre el 22 de enero y el 21 de febrero de 2021 por importe de 79,28, estimamos que se han cobrado 2,64 euros/día. Considerando que el periodo entre el 22 de enero y el 17 de febrero (26 días) está incluido en la oferta que el interesado aceptó, solo se podría cobrar la cantidad de 2,64 euros diarios los últimos cuatro días del periodo de facturación. El importe resultante de dicho cálculo es de 61,34 euros = $(26 \times 1,5) + (4 \times 2,64)$. Considerando que la factura fue de 79,28, entendemos que procede la devolución de la diferencia entre ambas cantidades.

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

La empresa reclamada procederá al abono en la cuenta bancaria en que el reclamante tiene domiciliados los pagos de las facturas, de la cantidad de 17,94 euros.

Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.