



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03776.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 19 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 el incumplimiento del precio de la contraoferta que le hicieron para la línea fija, internet y dos líneas móviles, el 14 de enero de 2019 con una permanencia de 12 meses, para que no se portara a otro operador. Además, le hicieron cambiar el número de la línea fija y le han facturado tanto la empresa reclamada como el otro operador. Ha reclamado en numerosas ocasiones, que identifica con el correspondiente número de incidencia. Solicita que se respete la oferta que le hicieron por teléfono, que se hagan cargo de la facturación del otro operador o la cancelación total del contrato verbal.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de mayo de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla la oferta que aceptó la parte reclamante el 23 de enero de 2019, de la que adjunta copia y del SMS de aceptación de la oferta. En cuanto a la línea fija, alega que la nueva numeración se dio de alta el 14 de enero de 2019, y la anterior se dio de baja el 24 de enero tras petición de portabilidad a otra empresa, fecha de corte de facturación en #####, no siendo de su responsabilidad la facturación emitida por otro operador. Finalmente, declara que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 22 de julio de 2019, del cual se dio traslado a la empresa reclamada. Manifestó que el mismo día que hizo la portabilidad a otro operador, el 14 de enero de 2019, le llamaron para contraofertarle una tarifa de 30,02 euros, que aceptó mediante grabación de voz. Afirmó que el contrato no se puede modificar con un SMS de publicidad. Además, indicó que no es cierto que el número de fijo se lo dieran el 14 de enero de 2019, sino el 25 de febrero de 2019. También señaló que las facturas no se corresponden con las cuotas indicadas por la empresa. Solicitó la grabación de voz del 14 de enero de 2019 entre las 20:30 y las 21:00 horas, que se cumpla lo acordado y compensación por daños y perjuicios.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera la **reclamación** manifestando que la cuota contratada por grabación fue de 32,06 €, que se incumple según la empresa porque le cambian el número de fijo porque la empresa anterior no le permite el antiguo, por lo que la negligencia es de #####. Aporta el cálculo del importe de las facturas emitidas y de las ofertas, y copia de la facturación emitida desde enero de 2019 hasta junio de 2020.

La parte reclamada aporta un escrito alegando que el cliente modificó las condiciones inicialmente contratadas y aceptó unos descuentos en las líneas ##### y ##### el 14 de enero de 2019 con un compromiso de permanencia de 12 meses. El 18 de enero de 2019, ##### realizó la baja de los servicios de la línea fija al recibir la solicitud de portabilidad de otro operador, por lo que no se pudo aplicar la oferta del 14 de enero, y se facturó la línea fija hasta la fecha de baja efectiva. El 23 de enero de 2019, se llegó a un acuerdo comercial que detalla las condiciones de la oferta para las líneas ##### ##### y ##### y anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado mediante SMS. Las líneas móviles fueron dadas de baja el 8 de junio de 2020 por portabilidad y la línea fija el 18 de junio de 2020 a petición del titular. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante, al considerar que decidió no portar los servicios por la contraoferta que le hizo la empresa reclamada, que no aporta la grabación. Debido a una incidencia en la portabilidad de la línea fija, ajena a la parte reclamante, tuvo que contratar el alta de una nueva línea creyendo que se incluía en la contraoferta que se aplicaría, recibiendo a los pocos días un SMS de confirmación que incluía unas condiciones que no se corresponden con las de la contraoferta, que debe aplicarse. En consecuencia, teniendo en cuenta el precio de la contraoferta, el compromiso de permanencia de 12 meses, y que la parte reclamante no aporta las facturas del otro operador, **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 381€**, facturados de más desde que se activó la nueva línea fija y durante los 12 meses del compromiso de permanencia, no procediendo más abonos al haber podido solicitar la baja/portabilidad de los servicios una vez finalizado el mencionado compromiso.

No entrar a conocer de la solicitud de indemnización de los daños y perjuicios al no estar acreditados, cuantificados y justificados, quedando expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.



Comunidad de Madrid

Cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa 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.

Madrid, 19 de enero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####