



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04239.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: que desde el principio de la portabilidad surgieron problemas con la facturación, así como con los productos ofertados por la compañía. Tras varias quejas, atendidas parcialmente por la empresa, haciendo devoluciones de cuotas cobradas de más, pero nunca la devolución de las cuotas de un año gratuito en #####, además del cobro de una penalización por compromiso de permanencia habiendo finalizado la misma el 20.01.21. Que las cuotas mensuales contratadas eran por importe de 33,98 euros. Solicita el recalcule de todas las cuotas abonadas desde la **reclamación** de mayo del pasado año, así como el abono de las cuotas de ##### abonadas y que estaban incluidas en la oferta de servicios contratados.

La parte reclamada alega que, en referencia a la oferta comercial contratada, se han realizado abonos por un total de 452,93€ (impuestos indirectos incluidos) correspondientes al recalcule de las facturas emitidas desde febrero de 2020 hasta abril de 2021. Dicho importe ha sido ingresado en la cuenta donde ##### tiene domiciliados los recibos, 165,33€ en fecha 5 de marzo de 2021, 35,16€ en fecha 7 de octubre de 2020 y el resto, 252,43€ en fecha 23 de julio de 2020. Por otra parte, como se puede comprobar en las facturas, hay una cuota de ##### a 0€ y otra de pagos a terceros con cargo, y es porque el cliente lo ha activado desde el terminal, no corresponde realizar abono por ello. En este sentido, al respecto de los importes pendientes de pago, de 82,49€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresan solicitan, que éstos deriven del impago de las facturas de fechas de emisión de abril de 2021. Asimismo, los datos personales del ##### han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####. Así mismo, adjuntan la factura de octubre de 2021 en la que se informa a ##### de la subida de precios en la que se indica: "Puedes darte de baja en tu tarifa contratada sin penalización con carácter previo a la entrada en vigor de las condiciones comunicadas en los canales habituales".

La parte reclamante manifiesta que vistas las alegaciones por parte de la compañía #####, en las que manifiesta "una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el #####, le comunicamos que en referencia a la oferta comercial contratada, se han realizado abonos por un total de 452,93€", que efectivamente se han recibido dichas cantidades, la última el 05 del mes de marzo, con lo cual no podría estar incluida la factura del mes de abril. Por otra parte, en lo referente a ##### se le han venido

Comunidad de Madrid

Cargando los importes del mismo efectivamente como pago a terceros, aunque por su parte nunca se ha realizado la contratación del mismo, ya que este servicio lo activó la "amable señorita que le hizo la contratación", pero indistintamente de quién hiciese la contratación, en la oferta recibida por parte de la misma, se incluía un año de "#### GRATUITO", no entendiendo qué parte de "gratuito" no se entiende por parte de la compañía. Siempre han contestado que en ese momento no se ofertaba ese servicio gratuito. En relación a los cargos de 82,40€ que esa compañía dice estar pendientes de abono, cabe decir que no se ha efectuado el cargo en su cuenta corriente por parte de la misma, al igual que tampoco se le ha presentado la factura por ese importe ya que se le ha dado de baja del área de clientes de forma unilateral, no pudiendo verlas o descargarlas, así como tampoco se le ha remitido ni por correo postal ni por el electrónico. Al igual que el recalcule de la misma se ha de hacer hasta el día que se produjo la portabilidad de los servicios, los cuales fueron el 31 de marzo para la fibra y 08 de abril para el teléfono fijo y los móviles, y al importe de 33,98€, el cual es el importe de sus cuotas hasta febrero de 2022.

La parte reclamada manifiesta que desde el 13 de abril de 2021 no hay ningún servicio activo en la compañía. Por otro lado, con respecto a la oferta comercial contratada en febrero de 2020, le informamos que se han realizado varios abonos para ajustar las cuotas facturadas: Abono de importe 252,43€ impuestos indirectos incluidos, para ajustar las cuotas de las facturas emitidas desde febrero a agosto de 2020. Dicha cantidad se ingresó en la cuenta bancaria donde ##### tenía domiciliados los pagos el día 23 de julio de 2020. Abono de importe 35,16€ impuestos indirectos incluidos, para ajustar las cuotas de las facturas emitidas desde agosto a octubre de 2020. Dicha cantidad se ingresó en la cuenta bancaria del ##### el día 7 de octubre de 2020. Abono de importe 165,33€ impuestos indirectos incluidos, para ajustar las cuotas de las facturas emitidas desde noviembre de 2020 a marzo de 2021. Dicha cantidad se ingresó el día 5 de marzo de 2021 en la cuenta bancaria donde se encontraban domiciliados los pagos. Además, han realizado otro abono de importe 63,17€ impuestos indirectos incluidos, para ajustar las cuotas de las facturas emitidas el 1 y 22 de abril de 2021. Esta cantidad será ingresada en los próximos días en la cuenta bancaria donde ##### tenía domiciliados los pagos. Por último, no tienen constancia de que en la oferta contratada por el ##### se incluyera el servicio de ##### gratuito.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante, al entenderse compensado el reclamante con las cantidades devueltas por #####, por las posibles diferencias entre las cuotas de servicio contratadas y aplicadas por #####, debiendo la reclamada, si los abonos no han sido efectivos al día de la fecha de notificación del Laudo, ejecutarlos en el **plazo** de la ejecución del Laudo.

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

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.