



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04383.6 / 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 #####, 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: incumplimiento de contrato, ya que se pactó un importe de 70 euros y empezaron a incrementar la facturación a partir de los seis meses, sin previo aviso. Además, no le han ingresado la cantidad de 425,49 euros que le dijeron que le iban a devolver. Solicita el recalcule de todas las facturas emitidas y cobradas en el 2020, y que le devuelvan la cantidad resultante de la diferencia entre lo abonado y lo que se le tenía que haber facturado, así como la aplicación de la tarifa contratada en sus facturas futuras.

La parte reclamada alega que teniendo ya activas en esta compañía las líneas ##### y ##### se asignó con fecha 19/08/2019 la oferta aceptada por el cliente, la cual se aplicó correctamente conforme a las condiciones ofertadas, tal y como detallamos a continuación: TV Fútbol y Liga de Campeones gratis hasta 31/5/2020. Descuento 20% en la cuota para la línea ##### durante 12 meses, aplicado desde la factura de fecha 28/08/2019. En este sentido, con fecha 11/02/2020 el cliente aceptó otra oferta, la cual se aplicó correctamente conforme a las condiciones ofertadas, tal y como detallamos a continuación: Descuento 20% en la cuota para la línea ##### y ##### durante 12 meses, aplicado desde la factura de fecha 28/02/2020. Que las líneas ##### y ##### se dieron de baja el 04/02/2021 y la línea ##### el 12/02/2021, por portabilidad. Por último, el importe pendiente de pago por parte del cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 305,69 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas del 26/02/2021 y 26/03/2021. Por último, solicitan reconvencción de la deuda de 305,69 euros (impuestos incluidos).

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que su pretensión es que se abone la diferencia entre lo abonado y lo que se tenía que facturar, recalculando todas las facturas emitidas. Según las cuentas que ha realizado, ##### le debe abonar la cantidad de 404,74 euros, justificada en la aplicación incorrecta de los contratos en todas las facturas emitidas por #####. Se le facturó por encima de lo contratado durante los nueve primeros meses, incluida la oferta de 19/08/2019, en los que se debería haber facturado por importe de 69,91 euros, IVA incluido, facturando 404,74 euros de más. La cantidad de 425,49 euros que la empresa dijo devolverle pero que no llegaron a ingresar. Las facturas que dice la empresa que adeuda son incorrectas al igual que el resto de facturas emitidas, por las fechas y por los importes facturados. En la factura de 26/02/2021 se están aplicando unos cargos adicionales por compromiso de permanencia, cargos que no proceden dado que la baja se solicitó a la finalización del contrato y por lo que le restaba por abonar de los dispositivos adquiridos, pero evidentemente no procede facturar penalización por compromiso de permanencia. Sobre la factura del 26/03/2021 es incorrecta en su totalidad, ya que en el periodo que se factura ya no tenía servicios contratados con #####. La cantidad que ##### dice que está pendiente de pago, únicamente debería la cuota prorrateada a los días que tuvo los servicios, sería 6,92 euros y 1,70 euros y el importe pendiente de amortizar por los dispositivos de precio aplazado 69,90 euros, total 78,52 euros. La cantidad que estima no deber abonar al adeudarle ##### la cantidad, según ellos, de 425,49 euros, y que descontada a esta cantidad los 78,52 euros, le adeudan 346,97 euros, cantidad que viene a reclamar.

La parte reclamada manifiesta que teniendo ya activas en esta compañía las líneas ##### y ##### se asignó con fecha 19/08/2019 la oferta aceptada por el cliente, la cual se aplicó correctamente conforme a las condiciones ofertadas. En este sentido, con fecha 11/02/2020 el cliente aceptó otra oferta, la cual se aplicó correctamente conforme a las condiciones ofertadas. Por otro lado, las líneas ##### y ##### se dieron de baja el 04/02/2021 y la línea ##### el 12/02/2021, por portabilidad. En cuanto al bono que indica el reclamante de 425,49 euros (impuestos incluidos), confirman que no consta que se haya indicado nada al respecto ni autorizado por su parte. Por último, recuerdan que el importe pendiente de pago por parte del cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 305,69 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas del 26/02/2021 y 26/03/2021. No obstante, en relación a las facturas con una antigüedad superior a 12 meses, les comunicamos que la mercantil #####, bajo el nombre de la marca comercial #####, está adherida a Arbitraje de Consumo de las Comunidades Autónomas bajo el distintivo oficial 239. Que el ámbito material del arbitraje se limitará a las reclamaciones de los clientes o usuarios finales de ##### relativas a la prestación del servicio de telefonía móvil que desarrolla bajo el nombre comercial "#####" y sus demás signos distintivos, con exclusión, entre otras, de la siguiente: F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el **plazo** de la solicitud de arbitraje. Que se están reclamando facturas desde septiembre de 2019. Y que dicha **reclamación** no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que "el hecho reclamado versa sobre algunas facturas con una antigüedad superior a los 12 meses". Por todo ello, instamos a la Junta Arbitral a que proceda al **archivo del expediente**, puesto que, atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento arbitral. En caso de emitirse un LAUDO, ##### interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente. Por último, en relación a lo demás, las facturas de los últimos 12 meses, se acuerden, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO desestimatorio en la **reclamación** planteada. Asimismo, solicitamos reconversión de la deuda de 305,69 euros (impuestos incluidos), acordándose el pago de dicho importe que el cliente debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.



Comunidad de Madrid

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante respecto a la facturación de 2021, por cuanto este Colegio considera suficientemente compensado el reclamante con las devoluciones realizadas por la mercantil, **estimando la reconvención** por las facturas pendientes de pago en la cantidad de **305,69 euros, impuestos incluidos**.

NO ENTRAR A CONOCER de las facturas objeto de **reclamación** de 2020 por aceptar la exclusión alegada por la reclamada, quedando fuera de la competencia de este Colegio Arbitral, al tener una antigüedad superior a 12 meses desde la solicitud de arbitraje de fecha 8 de febrero de 2021.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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