



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04485.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####
#####

En Madrid, a 07 de abril 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 UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el 12 de marzo contrató un Pack ##### Little 2HG+10 de regalo, por ser cliente, una promoción por importe de 36,78 euros, IVA incluido, del 12/04/2020 al 12/04/2021. Hasta esa fecha tenía un pack con características similares por importe de 26,99 euros. El 16 de abril le llegó una factura por importe de 65,94 euros, llamó y le dijeron que no aparecía el contrato y había un error informático que lo estaban corrigiendo, que tenía derecho a otro descuento, total 32,97 euros, que si la factura le llegaba sin corregir la devolviera para su modificación y posterior pago, pero al devolver la factura le dejaron fuera del sistema y no la corrigieron, recurrió por WhatsApp y le dijeron lo mismo, que había habido un error, abrió varias incidencias, solicitando por WhatsApp la baja del contrato. Que la segunda factura de 67,65 euros, intentó ponerse en contacto, pero le dijeron que hasta que no pagara no tenía acceso, intentó buscar otra compañía, pero para poder obtener la portabilidad tuvo que pagar 133,59 euros de las dos facturas devueltas, tras pedir la portabilidad le ofrecieron tarifas de 47, 27 y 22 euros para que no se marchara y compensar los daños sufridos, que pidió la modificación de las facturas al precio contratado, pero se negaron. Solicita la rectificación de las facturas cargadas al doble y apliquen el descuento que le corresponde por el contrato que le ofrecieron y aceptó, sin emitir la última factura le debían haber cargado 53,95 euros, impuestos incluidos. Añade en escrito posterior que el 8 de julio ##### cedió su número fijo a ##### hasta que el 14 de agosto Alterne pidió portabilidad, que las facturas de ##### las ha devuelto porque no las modificó por un error que no resolvieron, el contrato de Alterna lo desestimó dentro del periodo de 15 días.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que con fecha 12/03/2019, la titular aceptó para sus líneas ##### y ##### un descuento del 50% en la cuota facturada del Pack ##### durante 12 meses, que dicha oferta se aplicó correctamente durante 12 cuotas desde la factura de fecha 12/04/2019 hasta la factura de fecha 12/03/2020. Por otro lado, en fecha 11/03/2020, la clienta aceptó para su línea ##### un descuento en factura de 2,50 euros (impuestos incluidos) durante 12 meses, que se comenzó a aplicar a partir de la factura de fecha 12/06/2020. A este respecto, con fecha 13/08/2020 se realizó un ajuste por importe de 5,00 euros (impuestos incluidos), sobre la factura de fecha 12/07/2020, correspondiente al descuento no aplicado en las facturas 12/04/2020 y 12/06/2020. Por otro lado, señalan que no tienen constancia de que al cliente se le ofertaran sus servicios por una cuota mensual de 36,76 euros (impuestos incluidos) como indica en su escrito, por consiguiente, la facturación emitida para las líneas es correcta conforme a la tarifa contratada: Pack ##### Inicial: incluye fibra 600Mb + línea fija ##### + línea móvil con llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales, roaming UE y acceso al superbono de datos de 12Gb para navegar, por una cuota mensual de 63,95 euros (impuestos incluidos). Por otro lado, les comunican que las líneas ##### y ##### cursaron baja en ##### el 24/06/2020 y 08/07/2020, respectivamente. Que, tras el ajuste realizado, el importe pendiente asciende a 78,47 euros (impuestos incluidos) de las facturas de fecha 12/07/2020 y 12/06/2020. Y consta un importe pendiente de pago de 39,05 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la cuota facturada de fecha 13/07/2020 de la línea fija. Asimismo, se incluyen las reclamaciones referidas a todos aquellos dispositivos adquiridos exclusivamente mediante financiación a **plazos**, estando excluidas aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos. Por último, solicitan reconvención de la deuda de 117,52 euros (impuestos incluidos).

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 por cuanto, ante la falta de una oferta comercial clara, en cuanto a las modificaciones del contrato realizadas por la reclamada, y la falta de acreditación expresa de las cantidades reclamadas por el reclamante de forma precisa, se acuerda que **la empresa reclamada proceda a devolver a la reclamante la cantidad de 41,73 euros**, importe que estima este Colegio incorrectamente facturado, **desestimando la reconvención planteada**.

Respecto a las menciones a la mercantil Alterna, por falta de legitimación pasiva, este Colegio no entra a conocer, queda expedita la vía judicial.

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.



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.