



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04814.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 17 de mayo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: errores continuos de facturación desde el inicio del contrato, por importe de 70,71 euros/mes. Ante la imposibilidad de que reconozcan la oferta inicial les piden que las facturas correspondan con el importe mencionado, las reclamaciones se iban solucionando aplicando el descuento en la factura siguiente o varias facturas después, pero en la factura que se aplicaba el descuento del mes anterior no se aplicaba el que correspondía, teniendo que reclamar una y otra vez, conservando los SMS donde confirman que se aplicaría el descuento de esos importes. El 11 de mayo de 2020 la agente que le informa le informa que le van a aplicar una compensación de 20% adicional al 20% inicial en las líneas móviles durante dos meses y un 10% adicional al 30% inicial en la línea 4G durante 3 meses, entrando en vigor en la factura de mayo, no reflejándose en la facturación ni los descuentos atrasados ni los nuevos, existiendo también otros errores como SMS repetidos y llamadas al extranjero. El 18 de junio le informan de una deuda de 162,77 euros correspondiente a los meses de mayo y junio, importe que no se corresponde con la oferta y servicio contratados y solicitan su corrección. El 29 de junio ##### procede a la suspensión de todos los servicios sin previo comunicación. Solicita cancelación de la deuda, corrección de las facturas emitidas y ajuste de los cobros durante todo el servicio contratado.

La parte reclamada alega que el 26/07/2019 se asignó la oferta aceptada por el cliente, la cual se aplicó correctamente: Línea ##### con tarifa Go Play, cuota mensual 19,16 euros (impuestos incluidos), que incluye un descuento del 20% en cuota durante 12 meses. Línea ##### con tarifa Go On, cuota mensual 23,96 euros (impuestos incluidos), que incluye un descuento del 20% en cuota durante 12 meses. Línea ##### con tarifa 4G de ##### en casa, cuota mensual 27,97 euros (impuestos incluidos), que incluye un descuento del 30% en cuota durante 12 meses. Compromiso de permanencia 12 meses.

La parte reclamada añade que el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 153,17 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas de fecha 01/08/2020 y 01/10/2020, las cuales adjuntan. Solicita se acuerde el pago del importe de 153,17 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante solicita que se revise la documentación enviada en su momento donde se puede comprobar que, si bien ##### reconoce los descuentos de la oferta inicial, el principal motivo de la **reclamación** es que esos descuentos no se aplican de forma reiterada en una de las líneas (en todas las facturas desde el inicio del contrato, si bien en tres facturas se corrigió). Ninguna factura se correspondía con el importe ofertado. Como atención comercial o compensación por los perjuicios ocasionados, ##### informó que iba a aplicar descuentos adicionales a los que figuraban en la oferta inicial, si bien esos nuevos descuentos nunca fueron aplicados (en la documentación aportada inicialmente queda constancia de la concesión de esos nuevos descuentos que se iban a sumar a los iniciales). Que el importe que reclama ##### incluye una penalización por permanencia de 24 meses, si bien en la misma documentación que ##### adjunta, reconoce que la permanencia era de 12 meses, para únicamente una de las líneas, la cual se procedió a dar de baja una vez transcurridos esos 12 meses. Las dos facturas que ##### reclama como pendientes muestran como siguen sin aplicar los descuentos ofertados, tanto los iniciales como los adicionales y reclaman un importe generado meses después de que ya no tuviera ninguna línea con esta compañía.

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, quedando acreditada la no aplicación de la oferta y la existencia de continuos errores en facturación posteriormente corregidos, no disponiendo este Colegio de toda la documentación y la dificultad de contra argumentar, se da por válida la cantidad alegada por el reclamante, debiendo **la empresa reclamada: Devolver al reclamante** la diferencia en la cantidad de **137,36 euros. Anular la permanencia** y cualquier **otra penalización. Anular la factura de fecha 25.09.20** por importe de **11,36 euros**, por falta de acreditación documental.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



Comunidad de Madrid

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.