



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05949.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de marzo 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 Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid, 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 con fecha 09/09/2019 se contrató un pack por 34,99 euros durante 12 meses, no respetando la promoción contratada desde el primer mes, reclamando la segunda y tercera factura por importes de 54,70 euros y 70,97 euros, reembolsándole la cantidad de 55,68 euros el 23/01/2020. Le siguieron facturando cantidades de más todos los meses. Reclamó a la mercantil la cantidad de 255,92 euros cobrados de más de las ocho facturas siguientes. El 12 de agosto de 2020 se dio de baja en ##### cansada de esta situación y le enviaron una factura por importe de 195,83 euros por conceptos no acordados en el contrato, alegando incumplimiento de contrato de los 12 meses de permanencia. Solicita la devolución de 255,92 euros más la anulación de la última factura por importe de 195,83 euros.

La parte reclamada alega que en referencia a la promoción ofertada en 2019, consta un escrito presentado por ##### en diciembre de 2019, al cual se le dio contestación en ese mismo mes, que adjuntan. En este sentido, en la citada contestación, se procede a abonar la diferencia de cuotas con respecto a la oferta comercial de las facturas generadas hasta la fecha, dando un total de 55,68€ (impuestos indirectos incluidos), que fueron ingresados a la ##### el 21 de enero de 2020 mediante transferencia en la misma cuenta bancaria donde tenía domiciliados sus pagos con #####. Asimismo, en la misma carta, se informa a ##### de la imposibilidad técnica de aplicar la mencionada promoción, siendo la cuota mensual más ventajosa para los servicios contratados de 49,99€ (impuestos indirectos incluidos), que es la que se ha venido aplicando desde la fecha. Además, se procede a eliminar la permanencia asociada a los descuentos aplicados para que la ##### pudiese gestionar sus líneas sin coste. Por otro lado, han procedido a tramitar el abono de 150€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de anulación de cargo por instalación de fibra correspondiente a la factura emitida en septiembre de 2020. Este importe se utilizará para disminuir los pendientes de pago. En este sentido, respecto a los importes pendientes de pago, de 29,84€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya

Comunidad de Madrid

Reconvencción expresa. Solicitan éstos derivan del impago de cuotas por los servicios de la factura de fecha de emisión 1 de septiembre de 2020. Asimismo, los datos personales de #####, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

La parte reclamante manifiesta que el día 9 de septiembre de 2019 contrató con ##### el PACK con nombre "ONE ILIMITADA SUPER GOOM + PACK SERIELOVERS" con una promoción de cuota de 34,99 euros durante 12 meses. Desde el primer día no se ha venido respetando dicha cuota, siendo que se le venía cobrando cada mes una cuota distinta, variable y superior a la contratada. Interpuso queja y se le devolvió la diferencia de las dos primeras cuotas, pero siguieron cobrándole distintas cantidades en los meses siguientes y superiores de la cantidad contratada. Tras realizar varias llamadas a ##### sin recibir solución, el 12 de agosto de 2020 causó baja en #####, recibiendo la última factura por importe de 195,83 euros. Es por ello que se formaliza hoja de **reclamación** ante la Comunidad de Madrid, reclamando la anulación de la última factura por importe de 195,83 euros y la devolución de las cantidades cobradas de más y que no se correspondían con el contrato firmado inicialmente. Recibió contestación de #####. Se le abona la diferencia de cuotas con respecto a la oferta comercial de las facturas generadas hasta la fecha, dando un total de 55,68 euros, ingresado el 21 de enero de 2020. Este ingreso se realizó en una **reclamación** que se hizo de las dos primeras cuotas previas a la presente **reclamación**, por lo que no cabe mencionarlas en esta **reclamación** porque no se estaban reclamando al estar ya abonadas. Se dice que en la misma carta donde se le comunica el abono de la cantidad mencionada en el párrafo anterior, se le indicaba la imposibilidad técnica de aplicar la promoción contratada de 34,99 euros al mes, siendo la cuota mensual más ventajosa para los servicios contratados de 49,99 euros. Esa carta no se le comunica ni por teléfono, en las numerosas llamadas que realizó reclamando la diferencia del dinero en las cuotas, ni en su domicilio, cambiando de forma UNILATERAL sin su consentimiento el contrato que se había firmado el 9 de septiembre de 2019, justificando así el motivo de no devolución de la cantidad reclamada de 255,92 euros. Se le comunica que se procede a eliminar la permanencia asociada (conforme puesto que existe un incumplimiento unilateral de contrato por parte de #####). Se le indica que han procedido a tramitar el abono de 150 euros, en concepto de anulación de cargo por instalación de fibra correspondiente a la factura emitida en septiembre de 2020. Indicando que este importe se utilizará para aminorar los pendientes pagos no recibiendo ningún importe. Los importes pendientes de pago se corresponden a la última factura que le reclamaban incumplimiento de permanencia. Ya explicado que se niega a pagar por incumplimiento de contrato ya que se vio obligada a rescindir el contrato. Es por ello que comunica su disconformidad con la contestación formulada por #####.



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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto una vez comprobado que el importe total de las tarifas **cobradas por encima del contrato**, entre diciembre de 2019 y agosto de 2020, asciende a un total de **255,92 euros**, que **el importe deudor por parte del reclamante** asciende a **180,20 euros**, una vez descontados el **abono efectuado por la operadora** por importe de **150 euros**, en concepto de anulación de cargo por instalación de fibra correspondiente a la factura emitida en septiembre de 2020, de los **330,20 euros por impago a la reclamada** de tres facturas de fechas 01/07/2020 por importe de 67,48 euros, 01/08/2020 por importe de 66,98 euros y 01/09/2020 por importe de 195,83 euros, **la empresa reclamada debe abonar al reclamante la diferencia de 75,63 euros**.

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.

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.