



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07131.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 de junio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

No se están cumpliendo las condiciones del contrato que se hicieron cuando se renovaron al finalizar la permanencia el 4 de enero de 2021 y la oferta que se hizo el 20 de enero. La fecha de renovación fue en el mes de diciembre, que era cuando cumplía el contrato anterior. La oferta consistía en 80 € al mes con ##### y Amazon Prime gratis un año y 2 años más de permanencia con tres móviles, pagando 1 céntimo cada mes cada uno.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "la baja para poder hacer una portabilidad sin penalización ninguna y la indemnización que corresponda por cortarme todos los servicios por negarme a pagar lo cobrado de más". En su escrito de fecha 20 de mayo de 2022 refiere: "Indemnización por cortarme todos los servicios contratados con ellos al mismo tiempo, dejándome incomunicado durante un día entero por no abonar la diferencia del cobro de más de la factura de 21,10 € en el mes de febrero del 2021. Cuyo error venía en demasía en la factura y habiendo sido abonada la cantidad correcta. Ante el incumplimiento del contrato por parte de ##### pido compensación por todos los trastornos ocasionados y gastos de todos estos meses por un valor de 500 €. En su escrito de fecha 28 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras realizar un estudio de la misma, les indicamos que en fecha 20/01/2021, el cliente acepta la siguiente oferta comercial:

- Fibra 600Mb + línea fija ##### + ##### Tv Total + líneas móviles ##### y ##### por una cuota mensual de 87,83 euros (impuestos incluidos) durante 12 meses."

Comunidad de Madrid

Financiados, tal y como se verifica en el comprobante de venta que aportamos. En este sentido, les señalamos que la oferta no se aplicó correctamente desde el inicio, comprobándose que se ha cobrado de más un importe total de 80,43 euros (impuestos incluidos) en las facturas emitidas entre el 12/02/2021 y 12/06/2021. No obstante, desde nuestro Servicio de Atención al Cliente se realizaron los siguientes ajustes:

- Devolución de 64,64 euros sin impuestos (78,21 euros, impuestos incluidos), la cual consta aplicada como descuento en la factura de fecha 12/04/2021.
- Devolución de 14,16 euros sin impuestos (17,13 euros, impuestos incluidos), la cual consta aplicada como descuento en la factura de fecha 12/06/2021.
- Por tanto, las devoluciones tramitadas ascienden a 95,34 euros (impuestos incluidos), superiores al importe cobrado de más.

De igual modo, les notificamos que desde la factura de fecha 12/07/2021, la oferta ya se aplica correctamente. Aportamos las facturas para su verificación.

Para finalizar, les notificamos que se encuentra al corriente de pago en marca #####. En su escrito de fecha 22 de julio de 2021 se ratifica en lo anterior y añade: "En relación a lo anterior, les informamos de que nos consta que la factura de fecha 12/03/2021 y de importe 109,50 euros (impuestos incluidos), fue abonada mediante dos pagos con tarjeta de crédito, los días 29/03/2021 y 30/03/2021. En relación a lo anterior, les indicamos que, según condiciones generales de contratación, ##### podrá suspender la prestación del Servicio si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, restableciendo el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, debiendo abonar el Cliente el importe devengado en concepto de reactivación del Servicio en caso de producirse. En este sentido, les indicamos que sobre las líneas se aplicó una suspensión del servicio durante el 29/03/2021, quedando restablecido el mismo el 30/03/2021, en base al abono de la factura 12/03/2021. Con respecto a su solicitud de compensación económica, les notificamos que está mercantil no va a entrar a valorar la mencionada petición.

Para finalizar, les notificamos que el cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca #####. En su escrito de fecha 21 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior.

De la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

- 1º La tarifa contratada de importe 87,83 € no se aplica.
 - 2º La tarifa contratada tiene una vigencia de 12 meses en 87,83 € y después pasaría a ser 104,95 €.
 - 3º En la factura nº ##### se informa al reclamante que a partir del 1 de agosto de 2021, el importe a abonar sería 110 € impuestos indirectos incluidos para la tarifa ##### Total sin límites, quedándose todos lo demás igual y que antes del 31 de julio de 2021 se puede dar de baja sin penalización.
 - 4º La mercantil devuelve un importe total de 95,34 € impuestos indirectos incluidos de la demasía cobrada.
 - 5º Existe un pago de tres dispositivos de 0,03 € al mes.
- Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**, ya que se puede justificar:
- 1º El importe abonado por la mercantil de las facturas cobradas de más, excede del solicitado por el reclamante para el año 2021.
 - 2º La subida de la tarifa ##### Total sin límites, se informa en la factura de junio de 2021 y se da un **plazo** para su baja sin penalización.



Comunidad de Madrid

En un año y con la nueva tarifa. Por ello se **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante y desde la notificación de este LAUDO, puede darse de baja de la mercantil sin penalización alguna por dicha baja y abonando los importes restantes de los dispositivos contratados. Con respecto a la indemnización solicitada, se **DESESTIMAN** las pretensiones del reclamante, ya que la misma está cuantificada en 500 €, pero no aporta documento alguno que justifique dicho importe.

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

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.