



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08635.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 17 de septiembre de 2020 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Unión Consumidores Europeos, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de 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 el incumplimiento del contrato. Le ofrecieron fibra, un terminal y tres líneas móviles, una de ellas gratuita, con un coste de 91 euros durante un año. Sin embargo, la facturación es más elevada y el servicio de fibra se averiaba. Llamaba varias veces y no se solucionaba, estando sin internet en la casa y en los móviles. Contactó con la empresa pero no lo solucionaron, alegando que en la facturación había pagos a terceros y que tenía que darse de baja. En muchas ocasiones se había dado de baja y le dijeron que se lo descontarían, pero la factura del mes siguiente fue excesiva y no se descontó. Mes tras mes le dicen que está solucionado, y la facturación elevada continúa. Además, para acogerse a la oferta debía cambiar dos de los números que había dado, y con los nuevos quedaría supuestamente resuelto, pero no fue así. Solicita poder prescindir de los servicios sin penalización y devolución de dinero. Reclama 1.000 euros. Adjunta contrato, llamadas, mensajes de **reclamación** con la empresa y recibo de factura.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 12 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no es posible técnicamente aplicar la oferta que adjunta la parte reclamante, dado que no estaba vigente en el catálogo en el momento que se hizo, y fue ofrecida por un error comercial. Las condiciones aplicables son las que figuran en el resumen de compra que se facilita al cliente en el momento de la contratación. Para subsanarlo se ha realizado un abono/transferencia por importe de 137,89 euros correspondientes a las facturas de fecha de emisión desde el 1 de abril hasta el 1 de septiembre de 2019, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas. Dicho importe engloba la diferencia de cuota, los pagos a terceros y el retraso en el pago. Por otra parte, se notificaron previamente las nuevas condiciones contractuales que entraron en vigor el 1 de diciembre de 2019. Se ha procedido a aplicar un descuento de 3 euros, un descuento de 15 euros y un descuento de 34,99 euros, quedando una cuota mensual de 65 euros, hasta el 21 de abril de 2021, por lo que se activa un compromiso de 12 meses hasta la fecha de finalización de la oferta. La cuota se mantendrá mientras no se modifiquen los servicios contratados o se produzca una subida de precio en las tarifas.

Comunidad de Madrid

Contratadas. Reconviene sobre la deuda de 875,18 euros del impago de las facturas del 1 de octubre de 2019 hasta el 1 de marzo de 2020. Finalmente manifiesta que desde el 23 de agosto hasta el 25 de septiembre de 2019 ha tenido los servicios suspendidos por no haber abonado las facturas.

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 aporta escrito reiterando los hechos reclamados y alegando que la situación ha empeorado. Le siguen llegando facturas con importe muy por encima de lo acordado y, teniendo tarifa plana, pidió que el importe no subiera. A través de varias llamadas solicitó que se bloquearan llamadas al extranjero, pagos a terceros y todo lo que no estuviera reflejado en el contrato. Intentó darse de baja por teléfono pero no pudo porque le requerían el pago de la deuda, con la que está inconforme, y no pudo hablar con un agente para hablar del pago. Cuando acudió a una oficina, le remitieron al servicio de atención al cliente por teléfono.

La parte reclamada aporta escrito alegando que consta en la base de datos la contratación durante 12 meses de una cuota mensual de 91 euros, no incluyendo el coste de servicios realizados fuera de la tarifa, ni el coste del terminal adquirido a **plazos**, que debe ser sumado al importe de la cuota. Manifiesta que la facturación emitida entre el 1 de mayo de 2019 y el 1 de mayo de 2020 es correcta.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD: ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante, al considerar la falta de claridad por ambas partes sobre los hechos reclamados; la parte reclamante no concreta la pretensión económicamente, no aporta un cálculo detallado de las cantidades que considera indebidamente facturadas en cada factura, tampoco aporta la relación de pagos realizados y recibos bancarios devueltos, y si bien aporta la oferta comercial, ésta carece de claridad, orden y precisión y no refleja información sobre el terminal ni la televisión. La empresa reclamada aporta escritos de alegaciones contradictorios, la copia del contrato escrito no incluye la tarifa contratada, no hay documentación sobre la contratación del terminal, la TV ni el decodificador, y al igual que la parte reclamante no aporta el detalle de los pagos realizados, recibos devueltos y aplicación, en su caso, de los abonos que manifiesta haber realizado. No obstante, y con el fin de solucionar el conflicto, y teniendo en cuenta la información que obra en el expediente en cuanto al importe de cuotas, la modificación de las condiciones de la tarifa a partir del 1 de diciembre de 2019 debidamente notificado de acuerdo con la normativa vigente, que el contrato objeto de **reclamación** no tenía asociado compromiso de permanencia según consta en la oferta aportada, que la cuota de la línea fija se cobra por adelantado de acuerdo con las condiciones particulares del contrato, que en el contrato consta la solicitud de restricción de servicios de tarificación adicional, y que la promoción incluía un bono de 10 Gb al mes, se rectifica el importe de la deuda de 875,18 € correspondiente a las facturas emitidas desde el 1 de octubre de 2019 al 1 de marzo de 2020 a la cantidad de 598 €, habiendo tenido en cuenta el incremento de precio notificado en la factura de 1 de noviembre de 2019. La oferta aplicada desde la factura de 1 de abril de 2020 se considera correcta, no obstante el reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios, que será tramitada sin generar penalización, pero la empresa reclamada procederá a la amortización de las cuotas pendientes de pago del terminal.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvenición formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 875,18 euros, debiendo abonar la parte reclamante 598 euros, quedando al corriente de pago respecto de las facturas emitidas hasta el 1 de marzo de 2020, incluida.



Comunidad de Madrid

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.

Madrid, 17 de septiembre de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####