



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08715.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / ##### 19

En Madrid, a 20 de julio 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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: que tras ofrecerle una promoción por 80 euros/mes en una factura, le emitieron dos facturas por 108 euros y 49,55 euros. Solicita la grabación de lo que le ofrecieron o lo que acordaron.

La parte reclamada alega que el 30/01/2020 se ofreció una oferta al cliente ##### Smartphone sin límites para las líneas ##### y ##### con una cuota mensual de 45,95 euros (impuestos incluidos). Sin embargo, dicha oferta no pudo aplicarse ya que la línea fija ##### se vinculó al número de pasaporte del cliente y la línea móvil fue vinculada al número de tarjeta de residencia. Por este motivo, en calidad de servicio, se han anulado las facturas de fecha 13/04/20, 13/05/20, 13/06/20 y 13/07/20 por un importe total de 198,20 euros (impuestos incluidos), correspondientes a la cuota mensual de la línea ##### que constaba pendiente de pago, quedando al corriente de pago en esta compañía en el servicio de telefonía fija. Si el cliente desea tramitar la baja de la línea fija, puede contactar con el servicio de Atención al Cliente 1470 para gestionar esta solicitud.

La parte reclamante manifiesta que es cliente de ##### desde el año 2018 siendo titular de 2 líneas de teléfono. Que, tras la oferta telefónica de mejora de un agente comercial de #####, en fecha 31/01/2020 dividieron por error su cuenta ##### en dos tipos de servicios. Dos líneas móviles, por un lado, y fibra y móviles con llamadas ilimitadas por el otro, como consecuencia la mercantil ##### ha estado cobrándome durante varios meses de forma indebida dos facturas sin aplicación de algún tipo de mejora en el servicio de telefonía móvil que ya tenía contratado. Si no fuera bastante, al darse cuenta del error no solo no me aplicaron ninguna mejora, sino que a fecha de hoy no me han devuelto ningún tipo de importe cobrado indebidamente. Dos líneas de móvil (para las que se ofreció la mejora). Una línea para la fibra y móvil con llamadas ilimitadas (1000 minutos), por un importe de 45,95 euros/mes. El cálculo de las cantidades cobradas indebidamente con respecto a la fibra y al fijo relativas al contrato de mejora de fecha 30/01/2020 de febrero a julio, total 265,92 euros. Reclamación de cantidades con respecto a las líneas móviles. Solicitud de devolución parte proporcional servicio telefonía móvil, entiende que no solo se ha facturado indebidamente un servicio de telefonía, sino que la mejora propuesta por el

Comunidad de Madrid

Agente ##### y aceptada, establecía un importe inferior a la cuota mensual para las dos líneas de móvil contratadas más la fibra. Pagaba un servicio de 80 euros mensuales cuando el mismo costaba 42,48 euros. Con lo cual, la mercantil ##### no solo tiene que devolverle el dinero adeudado indebidamente por doble facturación, sino que tiene que abonar también la parte proporcional de la mejora sobre las líneas telefónicas que se le propuso, aceptada en los términos indicados por esta parte y nunca aplicada. Dicha parte proporcional estimamos ser de 30 euros por cada mes a partir del día 30 de enero de 2020 hasta la actualidad, por un importe total de 480 euros. Daños morales, daños y perjuicios. Los perjuicios psicológicos o morales indiscutibles e indemnizables, que esta parte valora prudentemente en la cantidad restante hasta novecientos euros (900 €). En definitiva, habiendo la mercantil ##### incumplido con el contrato y la oferta aceptada por mi parte según los términos ofertados telefónicamente que no fueron los mismos aplicados posteriormente por la empresa. Solicita le sean abonadas 265,92 euros por cobro indebido factura fibra, 480 euros, parte proporcional inaplicación oferta de mejora del servicio, 900 euros por daños y perjuicios. Total: 1645,92 euros. En su caso, excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, habiendo la empresa reclamada, en calidad de servicio, anulado las facturas de fecha 13/04/20, 13/05/20, 13/06/20 y 13/07/20 por importe total de 198,20 euros (impuestos incluidos), correspondientes a la cuota mensual de la línea ##### que constaba pendiente de pago, **deberá la reclamada anular, así mismo, las facturas de los meses de febrero y marzo de 2020, con devolución a la reclamante de sus importes cobrados de 18,17 euros y 49,55 euros, total 67,72 euros, impuestos incluidos, por la oferta contratada y no aplicada.**

No constando acreditada por la reclamante la oferta de mejora, no procede la devolución de su importe.

La empresa permitirá al reclamante ##### cambiarse a otra tarifa sin aplicar penalización.

No entrar a conocer de la indemnización por daños y perjuicios padecidos formulada, al no acreditar perjuicio económico alguno. No obstante, los perjuicios, tanto personales, morales como profesionales, no son materia consumerista sino de orden civil. 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 a 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.