



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09117.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 585

En Madrid, a 29 de julio de 2021 se constituyó 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** presentada por el actor en este procedimiento en fecha 2 de noviembre de 2020.

Vista la misma, pueden fijarse los siguientes hechos:

Según el relato del reclamante, siendo cliente desde mayo de 2018, con suministro de internet y teléfono fijo obligatorio por un precio de 32 euros, cada año recibe una carta indicando el fin de la promoción y cambio de precio. Sin embargo, tras llamar al teléfono de atención al cliente #####, le prorrogan por un año la promoción manteniendo el precio indicado.

Según relata, así fue en enero de 2019, mes en el que recibió la carta, y en febrero de 2020, en el que volvió a recibir la misiva indicando lo mismo que en 2019, con el mismo resultado: llamada al ##### y confirmación de precio y promoción por un año más.

El motivo de su **reclamación** es que en junio de 2020, en relación a los consumos de mayo, se le cargó un recibo al banco por valor de 48 euros. En julio, se le cargaron 69 euros por el mismo servicio que tenía contratado, un precio absolutamente fuera de mercado según su criterio.

Decide entonces devolver el recibo y abrir **reclamación** en el #####. Se repite la situación en agosto y, en vista de no resolución, se da de baja. Recibe carta en su domicilio indicándole que tramitarán su **reclamación**.

Solicita que se le facture la cantidad de 80,90 euros que entiende que es lo que ha dejado a deber a la compañía.

A la solicitud se adjuntan las siguientes facturas:

- La AA6EW##### de 25 de mayo de 2020 (para el periodo comprendido entre el 10 de abril y el 9 de mayo), por importe de 32,30 euros, impuestos incluidos.
- La AA6JC##### de 25 de junio de 2020 (para el periodo comprendido entre el

## Comunidad de Madrid

- La ##### del 25 de julio de 2020 (para el periodo comprendido entre el 10 de junio y el 9 de julio), por importe de 69,40 euros, impuestos incluidos.
- La AA6JE##### del 25 de agosto de 2020 (para el periodo comprendido entre el 10 de julio y el 9 de agosto), por importe de 69,40 euros, impuestos incluidos.

No consta la aportación (pese a aludir a ella en su solicitud) de ninguna carta ni comunicación de la empresa reclamada.

El solicitante afirma en su **reclamación** haber devuelto las facturas a partir de julio.

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica que no consta en sus ficheros informáticos oferta de renovación de la promoción que tuvo activa hasta el 29/05/2020. A partir de la citada fecha, se aplicaron los precios vigentes para el producto contratado. Asimismo, afirma que el reclamante causó baja en la compañía el 3 de septiembre de 2020 a petición propia.

Enviada la contestación de la reclamada, el interesado responde rebatiéndola y, en respaldo a su posición, aporta, entre otros, los siguientes documentos:

- Una carta de la empresa reclamada al solicitante, fechada el 15 de enero de 2020, indicando que a partir del 15 de febrero, cobrarán por el servicio que le prestan la cantidad de 52 euros al mes, respetándose la oferta que tuviese en vigor en ese momento mientras siga vigente. En ella se indica al cliente que, de no aceptar las nuevas condiciones, puede darse de baja del servicio sin penalización.
- Seis facturas en las que consta la realización de diferentes llamadas (algunas de notable duración) al servicio de atención al cliente de ##### entre los meses de marzo y octubre de 2020.
- Una comunicación fechada el 11 de agosto de 2020 en la que la empresa comunica al solicitante la recepción de una **reclamación**. Y donde se afirma que ha solicitado "la devolución de los importes" y que el cliente recibirá un ingreso en **plazo** inferior a un mes.

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su presidente resuelve el 21 de junio de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal suplente a #####.

Notificada dicha resolución a las partes y trasladadas las alegaciones planteadas hasta ese momento por cada una de ellas a la contraria, se les concede un **plazo** de 15 días para efectuar nuevas alegaciones y se les cita, con las advertencias que resultan preceptivas, para audiencia escrita que tendrá lugar el día 29 de julio de 2021.

En fecha 2 de julio, la empresa presenta sus alegaciones para la vista. En ellas, ratifica la posición ya expresada con anterioridad y, además sostiene que, como consecuencia de la **reclamación** presentada en marzo de 2021, se procedió al reintegro de 56,13 €, correspondientes a la diferencia entre los importes facturados (69,40 €), y lo informado en el anexo de la factura de diciembre de 2019 (52 €), desde el 29/05/20, fecha de finalización de la promoción, hasta el 03/09/20, fecha de baja de la línea.



## Comunidad de Madrid

Importe de 138,64 €, correspondiente a importes de las facturas emitidas en julio (13,27 €), agosto (69,40 €) y septiembre (55,97 €), cantidad por la que expresamente formulan reconvencción. La cantidad citada se corresponde con la deuda existente sobre la línea ##### sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha.

Junto con sus alegaciones, aporta la siguiente documentación:

- Factura 28C1SC##### de 24 de marzo de 2021 de reintegro de 56.13 euros, que rectifica las facturas #####, de 25 de junio, ##### de 25 de julio, ##### de 25 de agosto y ##### de 25 de septiembre. (No consta que se haya abonado al reclamante).
- Facturas ##### y #####, ya aportadas con anterioridad.
- Factura ##### de 25 de septiembre, (para el periodo comprendido entre el 10 de agosto y el 3 de septiembre), por importe de 55.97 euros, impuestos incluidos.

El reclamante presenta un escrito, en fecha 20 de julio, reiterando sus posiciones y solicitando la grabación de la llamada que efectuó a la empresa el día 4 de marzo de 2020.

Habiéndose trasladado al reclamante el escrito de la empresa reclamada de fecha 2 de julio, presenta también alegaciones para la vista reiterando la petición de la grabación indicada y solicitando, si no se aportase por la empresa reclamada la aludida grabación, la generación de una factura final por el importe demandado en inicio, el cual se corresponde (a su juicio) a la cantidad que se le debe adeudar de acuerdo con el contrato que mantenía con la compañía citada.

Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO EN EQUIDAD**:

Debemos advertir, en primer lugar, que basaremos nuestras apreciaciones en la documentación aportada por las partes al presente expediente que han sido confrontadas, de modo equitativo, con las declaraciones que han vertido y que constan en las alegaciones presentadas. Las partes tienen la carga de probar lo que afirman. Y así, independientemente de que la no aportación de alguno de los elementos citados por ellas (en concreto la grabación solicitada por el reclamante) pudiera suponer la contravención de alguna norma de carácter obligatorio, sancionable en el orden correspondiente, no puede especularse sobre su contenido si no ha sido aportada.

De las declaraciones de las partes y la documentación aportada, se infiere que el reclamante tenía contratados determinados servicios con la empresa reclamada (internet y una línea fija individual) a un precio que ha ido variando durante la vigencia del citado contrato, siendo 52 euros los que se cobrarían a partir del mes de febrero de 2020, de acuerdo con la comunicación del 15 de enero de 2020.

Debemos indicar, en este punto, que con independencia del juicio crítico que pueda merecerle al reclamante el precio de dicho servicio, no existe ninguna limitación legal ni

## Comunidad de Madrid

preciso es avisar con antelación a sus clientes del cambio previsto y dar la posibilidad de solicitar la baja si no se estuviera de acuerdo con las nuevas condiciones. Consta que así ha sucedido en este caso.

Se aprecia también que, sobre el precio del servicio, el reclamante gozaba de un descuento que se denomina en las facturas en que se incluyó: "Promoción ##### Internet, durante 12 meses". De dicha promoción no conocemos, sin embargo, ni las condiciones ni el momento en que se inicia, si bien, admitiendo el reclamante que es cliente de ##### desde mayo de 2018 y atendiendo a su denominación, podemos concluir que se renovó por sucesivos periodos de 12 meses en mayo de cada año mientras el reclamante fue cliente de la compañía, hasta 2020.

Vemos, por tanto, que una cosa es la tarifa que la empresa cobra por los servicios contratados (según la carta fechada el 15 de enero, 52 euros) y otra la promoción que el reclamante estaba disfrutando y que (según esa carta) se mantendría en las condiciones indicadas.

En cuanto al precio mensual aplicado al servicio, observamos que asciende en las facturas aportadas fechadas de mayo a agosto de 2020 a 69,40 euros. Siendo la girada en septiembre de 2020 (hasta la baja del cliente) de 55,97 euros, cantidad que resulta de dividir 69,40 entre los días del mes (31) y multiplicarlos por los días de servicio (25).

Por lo que se refiere a la promoción de la que disfrutaba el reclamante, se aprecia que deja de aplicarse en la factura de junio de 2020, que corresponde al servicio prestado en el periodo que va del 10 de mayo al 9 de junio. La cantidad que se descuenta es algo más de la mitad de lo que se descontó en la factura anterior, lo que nos lleva a concluir que ha dejado de aplicarse a finales del mes de mayo, coincidiendo con la finalización de la anualidad para la que fue renovada (recordemos que el cliente lo es desde el mes de mayo de 2018, la denominación de la promoción es "Promoción ##### Internet, durante 12 meses" y la empresa indica en sus alegaciones que no le consta que se solicitara la prórroga de la promoción que finalizaba el 25 de mayo). A este respecto, debemos indicar que aun cuando las llamadas efectuadas a la compañía por el cliente respondieran a sus intentos por prolongar la aplicación de la promoción, en ningún caso tiene aquella la obligación de aceptar sus peticiones. De este modo, a la vista de la documentación aportada, no podemos concluir que la promoción debiera extenderse más allá del final del mes de mayo de 2020, precisamente como se ha aplicado.

Establecida la anterior, debemos fijarnos en la afirmación que el reclamante realiza sobre el contenido de la carta de la compañía de fecha 11 de agosto de 2020. Y, en concreto, sobre la frase "Hemos solicitado la devolución de los importes, recibirás la devolución en el **plazo** de un mes". El reclamante parece entender que dicha declaración supone el allanamiento de la compañía respecto a todas sus pretensiones. La empresa, sin embargo, afirma en sus alegaciones para la vista que "como consecuencia de la **reclamación** presentada en marzo de 2021, ante nuestro Servicio de Atención al Cliente, se procedió al reintegro de 56,13 €, correspondientes a la diferencia entre los importes facturados (69,40 €), y lo informado en el anexo de la factura de diciembre de 2019 (52 €), desde el 29/05/20, fecha de finalización de la promoción, hasta el 03/09/20, fecha de baja de la línea." Aporta también una factura de devolución que no consta haber abonado en la cuenta del reclamante. Entendemos, por tanto, que esa es la cuestión a la que se refiere la empresa y que debe ser objeto de análisis en la presente resolución.



## Comunidad de Madrid

Pretensiones del solicitante.

A la vista de todo lo indicado, llegamos a las siguientes conclusiones:

En la factura del mes de junio, se establece que el coste del servicio es de 69,40 euros. Además, se aplica un descuento de 17,80 euros, que se deriva de la promoción que el cliente disfrutaba (este descuento se aplica antes de impuestos). El importe facturado es de 47,86 euros. Si consideramos que el importe del servicio debió ser de 52 euros, y aplicamos el descuento de la promoción a ese importe antes de impuestos (42,98 euros), resulta una cantidad de 25,18 euros. Si aplicamos el IVA correspondiente, la cantidad que debió facturarse es de 30,47 euros.

En las facturas de los meses de julio y agosto, se establece el coste del servicio en 69,40 euros. La cantidad facturada debió ser de 52 euros en cada uno de ellos.

En la factura del mes de septiembre, se establece un coste del servicio correspondiente al periodo facturado (25 días) de 55,47 euros, cuando de acuerdo con el cálculo indicado más arriba, debió ser de 41,94 euros.

En total, debió facturarse al reclamante en el periodo estudiado la cantidad de 191,32 euros, reclamándose por la compañía el pago de un total de 274,43 euros. Habiéndose abonado las facturas de mayo y junio por parte del reclamante por un montante total de 80,16 euros, debe éste ingresar a la compañía la cantidad total de 111,16 euros.

En consecuencia, se acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada en los siguientes términos:

La empresa reclamada procederá a facturar a su cliente la cantidad de 111,16 euros correspondiente a la regularización de las facturas de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2020, debiendo éste abonar dicha cantidad en el **plazo** indicado para la ejecución voluntaria de este LAUDO.

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.

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

## Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.