



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09292.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 29 de julio de 2021, 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** presentada por el actor en este procedimiento en fecha 6 de noviembre de 2020.

Vista la misma, pueden fijarse los siguientes hechos:

Según el relato del reclamante, aceptó una oferta que la empresa le realizó en septiembre de 2018 [sic], consistente en el cobro de la cantidad mensual de 61,99 euros impuestos incluidos por los servicios contratados. Desde la factura correspondiente al periodo que media entre el 15 de noviembre y el 15 de diciembre de aquel año, le han ido cobrando cantidades, en su opinión, incorrectas. Ante sus reclamaciones, la empresa ha practicado entre el 8 de enero y el 22 de abril, 4 abonos. Desde la última fecha citada, no han respondido a sus peticiones. Además, le imponen determinadas penalizaciones en caso de que decidiera abandonar sus servicios.

Concluye su solicitud reclamando la devolución de las cantidades cobradas que exceden de la tarifa contratada, el mantenimiento de la misma y dejar sin efecto las penalizaciones con que le amenazan si decidiera abandonar la compañía, cifrando la cuantía de su solicitud en la cantidad de 252 euros.

A la solicitud adjunta copia de la primera página de las facturas del periodo que media entre agosto de 2019 y julio de 2020, abonos realizados en enero, febrero, marzo y abril de 2020 y copia completa de las facturas del periodo entre el 15 de julio y el 14 de octubre de 2020.

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, en fecha 23 de noviembre de 2020, presenta un escrito en el que manifiesta que la oferta reclamada fue realizada el día 23 de septiembre de 2019 durante 12 meses y dicho periodo ya finalizó.

Asimismo, indican que tras revisar las facturas emitidas desde septiembre de 2019 hasta YI20-##### del 15 de septiembre de 2020 y teniendo en cuenta los abonos ya realizados, han tramitado un nuevo abono de 168€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación.

Comunidad de Madrid

Siguientes al escrito.

Por último, informan que han cancelado el compromiso por descuento que tenía el reclamante y únicamente le resta el compromiso en tarifa por la renovación de terminales cuyas condiciones indican en un Anexo.

Adjuntan un documento denominado "Resumen de tu compra", sin firmas.

Enviada al reclamante la contestación de la empresa, éste manifiesta su disconformidad con el contenido por los motivos que expone:

- No ha recibido nunca el contrato relativo a la oferta que aceptó en septiembre de 2019.
- No se le comunicó que por la entrega de los móviles que la empresa efectuó, tuviera un compromiso de permanencia hasta mayo de 2021 con penalización de 200 euros por móvil.
- La liquidación que se le ha hecho de 168,01 euros es errónea. La correcta sería de 285,99.

Adjunta un cuadro con el cálculo correspondiente al estado de cuentas en su relación con la empresa reclamada en el que incluye la facturación correspondiente al periodo que media entre el 15 de septiembre de 2019 y el 18 de diciembre de 2020. No aporta facturas.

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 #####.

Notificar dicha resolución a las partes y trasladar 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.

Consta la presentación por parte del reclamante de un escrito de alegaciones para la vista con fecha 29 de junio en el que reitera su aceptación de la oferta que efectuó la empresa el día 23 de septiembre de 2019 para los servicios de internet 600 Mb, 2 líneas móviles adicionales, con #####, Amazon Prime, Cinefans y Serie Lovers al precio de 61,99€; que la compañía le cobra de más desde la factura correspondiente al periodo del 15 de noviembre al 14 de diciembre de 2019, que en total le han realizado 5 abonos y que, no obstante, hay una diferencia de 169,11 euros a su favor, correspondiente al periodo de facturación que media entre el 15 de octubre de 2019 y la misma fecha del año 2020, que es la cantidad que reclama. Añade que no reconoce el concepto "Venta CMR Wifi Financiado", por el que se le han cobrado 10 euros más IVA mensualmente.

En fecha 26 de julio, la empresa presenta sus alegaciones para la vista en los siguientes términos:

"Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por"



Comunidad de Madrid

Una oferta durante 12 meses por importe de 61,99€ impuestos indirectos incluidos, la cual incluía línea fija, fibra, 2 líneas móviles, con #####, Amazon Prime, Cinefans y Serie Lovers.

En este sentido, indicar que adjuntamos copia de las facturas emitidas desde el día 23 de septiembre de 2019 al 14 de octubre de 2020.

En este mismo orden y dirección, informar a ##### que tenía aplicado un descuento hasta el día 14 de octubre de 2019, por lo que la nueva oferta se empezó a aplicar el día 15 de octubre de 2019 y procede que se facture dicho importe hasta el 14 de octubre de 2020.

En relación a las ideas anteriores, informar al ##### que, tal y como indica en su escrito, la oferta era sobre 2 líneas móviles. No obstante, tenía activadas un total de 4 líneas móviles. Por lo tanto, sobre la línea móvil ##### hasta el día 26 de noviembre de 2019, momento en el cual se cambia la tarifa abonada, el importe de cada llamada y, tras revisar las facturas emitidas, presenta consumos fuera de las tarifas contratadas por un importe total de 56,32€ (impuestos indirectos incluidos). Por lo que dichos consumos son correctos y no procede abonar.

Cabe agregar que el importe total facturado durante 12 meses ha sido de 1177,74€, impuestos indirectos incluidos. Procede que abone aplicando la oferta de 61,99€, impuestos indirectos incluidos, durante 12 meses, 743,88€ impuestos indirectos incluidos, más 56,32€ impuestos indirectos incluidos de los consumos realizados fuera de las tarifas contratadas. Por lo que el total a pagar por ##### es de 800,20€, impuestos indirectos incluidos.

En consecuencia, procede devolver un importe total de 377,24€ (impuestos indirectos incluidos). Tras los ingresos realizados con fecha 21 de enero de 2020 por un importe de 82,97€ (impuestos indirectos incluidos), con fecha 27 de febrero de 2020 por un importe de 63,98€ (impuestos indirectos incluidos), con fecha 25 de marzo de 2020 por un importe de 31,99€ (impuestos indirectos incluidos) y con fecha 27 de noviembre de 2020 el último por un importe de 168,01€ (impuestos indirectos incluidos), se ha ingresado en la cuenta bancaria del ##### un total de 346,95€ (impuestos indirectos incluidos).

En relación a lo indicado anteriormente, la factura rectificativa número YI20-F-####, de importe 30,59€, impuestos indirectos incluidos, ha disminuido la factura YI20-#### 6.

Precisando de una vez, informar a ##### que se ha aplicado la oferta durante 12 meses y no procede realizar más abonos de las facturas emitidas.

Por otra parte, el importe mensual que se factura de 12,10€ impuestos indirectos incluidos, el cual hasta el 15 de octubre de 2020 se ha incluido dentro de la oferta de 61,99€ impuestos indirectos incluidos en concepto de CMR Wifi Financiado, corresponde a un servicio de acceso a Internet que necesita que la dirección IP pública con la que acceden al servicio no varíe.

Por último, informar que si no desea mantener dicho servicio activo, puede solicitar la baja llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente.

Comunidad de Madrid

Agosto de 2019 y septiembre de 2020 y facturas de los abonos a que se refiere.

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

Procede, en primer lugar, delimitar el objeto del presente litigio. En este sentido y vistos los escritos presentados por el reclamante, centraremos nuestro análisis en el periodo de facturación que media entre el 15 de noviembre de 2019 (primera factura incorrecta, según el actor) y el 15 de octubre de 2020 (que corresponde al segmento temporal en que finalizó la oferta que venía disfrutando).

Versión idéntica tienen también ambas partes respecto a la realización, por parte de la empresa reclamada, de abonos por importe de 377.54 euros para el periodo analizado. Ninguna prueba más hemos podido analizar en relación a la contratación citada que nos permita determinar si existían condiciones distintas de las expresadas en los tres párrafos precedentes. La empresa aportó, adjunto a su escrito de noviembre de 2020, un documento (sin firma de las partes) denominado "Resumen de compra" en el que figura una referencia denominada "Datos de instalación" con fecha 29 de noviembre de 2019. No estimaremos, por tanto, su contenido puesto que ni coincide temporalmente con ningún hito de la contratación (ambas partes reconocen en sus escritos que la oferta entró en vigor el 23 de septiembre) ni consta que haya sido aceptado por el reclamante que, por otra parte, niega en su escrito de 4 de enero de 2021 haberlo recibido.

Establecido esto, las facturas del periodo estudiado deberían recoger el precio acordado por los servicios contratados, sumando la parte correspondiente al consumo realizado y/o otros servicios contratados al margen de la oferta o impuestos o cánones que resultasen obligatorios.

Pasamos a analizar las facturas:

- YI19-#### 787. Del 15 de diciembre de 2019, fue emitida por un importe total de 148,94 euros. Fue bonificada por la factura YI20-F-#### del 8 de enero por un importe de 82,97 euros. En la factura se observa que bajo el concepto "Descuento fidelización 26 nov" aparece un cargo (antes de impuestos) de 39,67 euros. Sin duda debe tratarse de un error, puesto que si se trata de un descuento, su monto vendrá necesariamente a minorar la cantidad cobrada y no (como en este caso) a aumentarla. También hay un consumo correspondiente a la línea #### de 0,25 euros antes de impuestos y un cargo por el uso de la aplicación TIDAL, que el reclamante no discute, de 6,60 euros. Además, se cobra un total de 3,99 euros por el canon digital derivado de la adquisición de tres terminales, cuestión esta que tampoco es discutida por el reclamante.

- YI20-#### 0. Del 15 de enero de 2020, fue emitida por un importe de 120,08 euros. Incluye un cargo por el uso de la aplicación TIDAL de 6,60 euros.



Comunidad de Madrid

Euros. Como en la factura de diciembre, se observa que bajo el concepto “Descuento fidelización 20 ene” aparece un cargo (antes de impuestos) de 28.93 euros. De nuevo, debe tratarse de un error, puesto que, si se trata de un descuento, su monto vendrá, necesariamente, a minorar la cantidad cobrada y no (como en este caso) a aumentarla. Incluye un cargo por el uso de la aplicación TIDAL de 6,60 euros.

El día 23 de febrero de 2020, por medio de la factura YI20-F-#### se produce un abono de 63,98 euros que minora las facturas YI20-#### 0 y YI20-####.

YI20-#### . De 15 de marzo. Fue emitida por importe de 101.59 euros. Fue bonificada por factura YI20-F-#### de 21 de marzo por importe de 31.99. Tiene un cargo por consumo en la línea #### Servicio Rellamada de 0,41. Curiosamente, en esta factura hay una bonificación del importe del servicio “pack peques” por importe de 4,13 sin que tengamos ningún indicio que permita entender por qué se practica solo en esta factura y las dos siguientes y no en otras del periodo estudiado.

YI20-####. De 15 de abril. Fue emitida por importe de 104.11 euros. Fue bonificada por factura YI20-F-#### de 22 de abril por importe de 30.59 euros. Este abono se practica descontando su importe en la factura siguiente. Constan dos cargos del Servicio #### Net correspondientes a dos de las líneas móviles, que no se acredita que se hayan contratado, por importe de 0.83 euros cada uno. De nuevo se practica en esta factura la bonificación del importe del servicio “pack peques” por importe de 4,13. Se incluye un consumo de la línea #### por servicio Rellamada de 0.83 euros.

YI20-#### 6. De 15 de mayo por importe de 71 euros. De nuevo se practica en esta factura la bonificación del importe del servicio “pack peques” por importe de 4,13. Se incluye un consumo de la línea #### por servicio Rellamada de 0.41 euros. Figura también descontado el abono señalado en el punto anterior.

YI20-#### 12. De 15 de junio por importe de 106.9 euros. Figura un cargo de 0.67 en la línea #### Llamada de Tarificación Especial (Policía Municipal).

YI20-####. De 15 de julio por importe de 106.59 euros. Figura un cargo de 0.41 en la línea #### Servicio Rellamada.

YI20-####. De 15 de agosto por importe de 106.59 euros. Figura un cargo de 0.41 en la línea #### Servicio Rellamada.

YI20-####. De 15 de septiembre por importe de 106.09 euros.

YI20-#### 556. De 15 de octubre por importe de 109.72 euros. Fue bonificada por factura YI20-F-#### de 21 de noviembre por importe de 168,01 euros. Figura un cargo de 0.41 en la línea #### Servicio Rellamada y otro de 2.59 de la misma línea de una llamada a un 902.

En todas estas facturas consta un cargo mensual de 10 euros más IVA por el concepto “Venta CMR Wifi Financiado”, que el reclamante no reconoce. Al respecto afirma la empresa reclamada que tiene que ver con “un servicio de acceso a Internet que necesita que la dirección IP pública con la que acceden al servicio no varíe”. Ningún documento ni grabación ha aportado, sin embargo, que permita probar la aceptación por parte del cliente de dicho servicio. De hecho, en el documento aportado por la empresa y denominado “Resumen de tu compra”, no figura referencia alguna al mismo. Las cantidades correspondientes a ese concepto no debieron, por tanto, ser facturadas.

Comunidad de Madrid

Dado que la reclamada produce extraños fenómenos como la aparición y desaparición de bonificaciones o la contabilización de descuentos como débitos del cliente, nos parece ajustado atender a las cantidades que resultarían de aplicar la oferta acordada como un "todo" (61,99 euros mensuales), añadiendo los consumos que se han efectuado y los cargos que preceptivamente pudieran añadirse. De este modo, hemos determinado la cantidad establecida en esta resolución que creemos ajustada a la óptica equitativa que debe presidir nuestra actuación.

En conclusión, la cantidad que debió facturarse en el periodo estudiado es de 717.57 euros, que corresponde a la suma de la cuota contratada (61.99×11 facturas = 681.89) a la que hay que añadir los consumos realizados (31.69 euros IVA incluido) y los cánones digitales cobrados (3.99).

Se pasaron al cobro en el reiterado periodo en que centramos nuestro análisis, facturas por un total de 1191.41 euros. Dichas facturas fueron bonificadas para una devolución al cliente por un total de 377.54 euros, resultando por tanto liquidada la cantidad de 813.87 euros.

De las operaciones practicadas resulta, por tanto, una diferencia a favor del reclamante de 96.30 euros.

En relación a la petición contenida en la solicitud inicial, relativa a "dejar sin efecto las penalizaciones con las que le amenazan si decidiera abandonar la compañía", habiéndose superado al dictado del presente LAUDO ampliamente el término para que pudieran ser establecidas, no cabe efectuar ningún pronunciamiento.

En consecuencia, se acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del reclamante en los siguientes términos:

La empresa reclamada procederá al abono en la cuenta bancaria en la que el reclamante tenía domiciliados los pagos de las facturas, de la cantidad de 96.30 euros.

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 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.



Comunidad de Madrid

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.