



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09345.5 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 9

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

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 5 de noviembre de 2020.

Vista la misma, pueden fijarse los hechos:

Según el relato del reclamante, el 15 de septiembre le hacen una oferta de retención personalizada por 34.99 euros al mes, impuestos incluidos, con una duración de 24 meses y los servicios de Fibra a 300 Mb, 2 líneas móviles con llamadas ilimitadas a fijos y móviles con 8 y 12 Gb de datos respectivamente, además de un servicio de 10 Gb adicionales para cada una y línea fija con llamadas ilimitadas a fijos y móviles.

El 16 de octubre, a través de la web de la compañía, el reclamante comprueba que se le van a cargar 73.18 euros. Puesto en contacto con la compañía, presenta una **reclamación**. La citada cantidad es cobrada por domiciliación bancaria el 26 de octubre. Vuelve a ponerse en contacto con la compañía donde le indican que no tiene derecho al descuento correspondiente.

Interpuesta una nueva **reclamación** ante la compañía, no obtiene una respuesta satisfactoria.

A su solicitud de arbitraje, el reclamante acompaña copia de la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 8 de septiembre y el 7 de octubre de 2020, y del correo electrónico del 15 de septiembre de 2020 con la descripción que la empresa hace de la oferta.

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica que ajustará las facturas al precio de 39,99 euros, regularizando las emitidas en los meses de noviembre y diciembre y manteniendo el precio en lo sucesivo hasta la conclusión del **plazo** de la oferta. Por lo que se refiere a la factura de octubre, sostiene que no corresponde realizar ningún abono puesto que no estaban instalados los nuevos servicios.

Enviada la contestación de la reclamada al interesado, señala por un lado que está conforme con la regularización efectuada en las facturas correspondientes a los meses

Comunidad de Madrid

de noviembre y diciembre. Asimismo, acepta también lo expuesto en relación a la del mes de octubre. No obstante lo anterior, manifiesta su desacuerdo sobre las cuestiones siguientes:

- El precio ofertado fue 34,99 y no 39,99 como indica la empresa en su contestación.
- La factura correspondiente al mes de enero de 2021 asciende a la cantidad de 53,40, incumpliendo por tanto la oferta inicial.

Afirma además que, en su opinión, el **plazo** de 24 meses ofrecido por la empresa vencerá en octubre de 2022.

En consecuencia, solicita la devolución de 18,41€ de la factura de enero y el reajuste de la cuota a 34,99€ en el resto del periodo de vigencia de la oferta (en su opinión hasta octubre de 2022).

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su presidente resuelve el 23 de noviembre de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal, 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 20 de enero de 2022.

El reclamante presenta un escrito de alegaciones en el que indica que, tras la inicial regularización correspondiente a los meses de noviembre y diciembre, la empresa no ha respetado la oferta en las facturas sucesivas. Solicita, en consecuencia, ajustar el importe de las facturas a la oferta durante todo el periodo de su vigencia que concluye, según manifiesta ahora, el día 7 de noviembre de 2022.

La empresa, por su parte, reitera su referencia a la regularización de las facturas correspondientes a noviembre y diciembre de 2020. Por otro lado, sostiene que al no haberse aplicado correctamente el descuento comprometido y quedar la cuota fijada en 41,99 euros al mes, se ha emitido un abono de 168 euros correspondiente a la diferencia entre esa cantidad y la comprometida, para un periodo de 24 meses.

En cuanto al aumento de la cuota aplicado desde julio de 2021, en función de lo dispuesto en las Condiciones Generales del Contrato, se notificó al reclamante (según manifiesta la empresa) en la factura emitida en junio de 2021 la modificación de las tarifas.

Trasladadas dichas alegaciones al reclamante, éste se pronunció el día 12 de enero de 2022 en los siguientes términos:

Queda resuelta por mi parte la pretensión económica de lo cobrado en exceso hasta la fecha.

"Lo único que solicito es el compromiso de mantener el precio mensual de 34,99 € como figura en la oferta personalizada, y no tener que volver a realizar ninguna otra."



Comunidad de Madrid

Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro dicta:

LAUDO EN EQUIDAD:

Sobre las pretensiones económicas que el reclamante expresara en su solicitud y durante el procedimiento, no haremos ningún pronunciamiento expreso, por cuanto aceptada explícitamente la propuesta de la empresa reclamada por el consumidor y liquidadas las cantidades objeto de esa propuesta, no existe cuestión litigiosa.

En relación a la pretensión manifestada últimamente relativa al mantenimiento del precio originalmente contratado, a la vista del contenido de las alegaciones para audiencia efectuadas por la empresa con fecha 1/7 de diciembre en las que indica textualmente que

"Con fecha de hoy, se ha verificado que los datos aplicados no fueron suficientes y la cuota quedó en 41,99 €/mes."

Por lo tanto, con fecha de hoy, se ha emitido un nuevo abono por importe de 168 €, impuestos indirectos incluidos, que cubre esos 7 €/mes de diferencia durante los 24 meses acordados.

Parece claro que también esa petición ha sido aceptada, en la práctica, por la empresa y asumida por el reclamante, que expresó su conformidad con el abono de 168 euros ordenado por aquella.

Quedan, no obstante, dos flecos que también debemos abordar:

El primero se refiere al **plazo** durante el cual la oferta permanecerá en vigor. En este sentido, teniendo en cuenta que el reclamante la aceptó el día 15 de septiembre de 2020, ésta concluirá a las 0.00 horas del mismo día del año 2022 y no en ninguna otra de las fechas expresadas por el reclamante a lo largo del procedimiento.

Por otro lado, entendemos que el consumidor debe quedar indemne respecto a cualquier alteración del precio indicado (34,99) durante el **plazo** de la oferta. De tal manera, considerando que la empresa ha realizado un abono de 168 euros para rebajar en 7 cada una de las cuotas mensuales hasta la factura de septiembre de 2022 (lo que, de hecho, supone que la cuota mensual será de 34,99 aunque en la factura figuren 41,99), la empresa no podrá elevar ese precio (que fue un factor esencial en la citada contratación), salvo que las cantidades adicionales correspondan a nuevos servicios aceptados por el usuario o deriven de la prestación de otros en las condiciones establecidas en el contrato que celebró (por ejemplo, de la realización de llamadas o SMS no incluidas en la oferta o de nuevas líneas contratadas).

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

Las cantidades que figuren en facturas posteriores a la notificación del presente LAUDO que se refieran a los servicios prestados hasta el 15 de septiembre de 2022, deberán ajustarse a la oferta aceptada por el reclamante (41,99 euros tras el abono de 168 euros).

Comunidad de Madrid

Que la empresa realizó sin que puedan incluir cantidades adicionales que correspondan a nuevos servicios, salvo que hayan sido aceptados por el usuario o deriven de la prestación de otros en las condiciones establecidas en el contrato que celebró.

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.

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.