



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09698.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que tras cancelar el contrato de mayo de 2018, firmó un contrato el 8 de noviembre de 2018 con una permanencia de 12 meses y una cuota mensual de 32,09 euros al mes, que le ofrecieron para no perder un cliente. En la contratación no se habló de domiciliación bancaria porque el comercial no se lo pidió. Al no recibir ninguna carta de pago, avisó mediante cartas certificadas de fecha 28 de enero y 14 de junio de 2019, que no fueron atendidas por la empresa, y que ahora le reclama un importe que no es el contratado, y además le cortaron internet el 27 de septiembre de 2019, que necesita entre otras razones para el colegio de sus hijos menores, por lo que la empresa en primer lugar le debe disculpas. No está dispuesto a pagar recibos atrasados provocados por la mala gestión de la empresa, ni importes no contratados. Solicita que le devuelvan internet lo antes posible, y le envíen una carta de pago con el importe contratado de 32,09 euros cuando toque pagar (después de un mes). Adjunta copia de escritos enviados a la empresa reclamada para evitar pagos atrasados, envíos certificados, hojas de **reclamación**, reclamaciones en la OMIC, documento de condiciones contractuales de 8 de junio de 2018 y carta de contestación de la empresa.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 18 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la falta de pago de las facturas emitidas entre diciembre de 2018 a enero de 2020 es por causas no imputables a la empresa. El 8 de noviembre de 2018 se ofreció un descuento del 30% que se aplica correctamente durante 12 meses. Entre diciembre de 2018 y junio de 2019 se facturó 38,39 euros en lugar de 32,09 euros, por lo que a partir de la factura de junio de 2019 se aplica un nuevo descuento, de manera que entre julio y octubre de 2019 el importe es menor al reclamado de 32,09 euros. Además, el 10 de noviembre de 2019 se realizó un abono de 73,31 euros, mayor al que correspondería, por la diferencia de las facturas de diciembre de 2018 a junio de 2019, y el importe reclamado. A partir de octubre de 2019 finaliza el descuento y los servicios suben al importe de 54 euros, que es la tarifa que se cobra actualmente. En cuanto a la falta de pago, se ha revisado la cuenta bancaria en la que estaban domiciliadas las facturas, y coincide con el número de cuenta bancario facilitado en junio de 2018 en contrato anterior, y no consta que el cliente solicitara un cambio de número de cuenta bancaria. El reclamante adeuda 511,52 euros, cuya reconvencción solicita. Adjunta copia de la facturación, del documento SEPA y del contrato.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 14 de julio de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que realizó dos contratos distintos que no tienen que ser mezclados ni acumulados uno con el otro. Relata la incidencia con el anterior contrato y manifiesta que ante el cobro de importes superiores, como lo haría cualquier persona, ordenó a su banco cancelar el pago bancario hasta que se arreglara el problema.

Comunidad de Madrid

Según el contrato, en caso de no recibir una carta de pago en su domicilio, pagará el importe de 32,09 euros correspondiente al mes recién vencido. Además, le cortaron el servicio de internet sin previo aviso en dos ocasiones. Solicita que le envíen una carta de pago a su domicilio (modelo tradicional) con el importe correspondiente al mes recién vencido cada vez que tenga que pagar. Adjunta escritos enviados a la empresa con fecha 27 de julio, 19 de agosto y 8 de septiembre de 2020, justificante bancario y copia de las facturas de julio y agosto de 2018.

El órgano 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 en el que reitera los hechos reclamados distinguiendo el primer contrato del segundo contrato, y reiterando que en este segundo contrato el agente comercial no le pidió ningún número de cuenta bancaria para la domiciliación de recibos. Después de más de un mes al no recibir una carta de pago, el 28 de enero de 2019 envió un escrito solicitando a la empresa que le enviara cada mes una carta de pago con el importe contratado, la fecha límite de pago y el número de cuenta bancaria para el ingreso, como se hace en el modo tradicional. Solicitud que también hizo en una tienda #####. ##### le quiere cobrar 38,39 euros por domiciliación bancaria que no es lo contratado. Le cortaron internet una vez durante el primer contrato, y dos veces en el segundo contrato incluso en un periodo en el que la familia tuvo que estar confinada. Solicita que la empresa olvide los pagos atrasados que le reclama, que devuelvan internet y le respeten las condiciones 32,09 euros y pagados de forma tradicional, y que le presenten disculpas por escrito por las molestias. Adjunta escrito dirigido a la empresa reclamada de fecha 18 de octubre de 2020.

La parte reclamada aporta escrito alegando que se han realizado abonos por importe de 55,54 euros, 146,51 euros, 20,98 euros, 73,31 euros y 279,66 euros por la diferencia entre la cuota facturada y la oferta reclamada de 28 euros, correspondiente a las facturas revisadas entre el 15 de junio de 2018 y el 15 de mayo de 2020. Los mencionados importes se han utilizado para minorar la deuda, salvo 39,25 euros que se ingresaron en cuenta el 7 de noviembre de 2018. El reclamante adeuda 517,49 euros correspondiente a las facturas emitidas entre el 15 de enero de 2019 y el 15 de julio de 2020, deuda sobre la que formula reconvencción. Adjunta copia de la facturación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR las pretensiones** de la parte reclamante al considerar que la deuda pendiente de pago correspondiente a la facturación emitida desde el 15 de diciembre de 2018 hasta el 15 de julio de 2020 (aportada al expediente) es correcta y no ha prescrito, habiendo realizado la empresa reclamada abonos mediante descuentos en la cantidad adeudada de manera que ha compensado de más los importes facturados en relación con el precio ofertado de la cuota, y habiendo aplicado asimismo en la facturación descuentos por el tiempo de suspensión del servicio como consecuencia del impago. Si la parte reclamante no está conforme con la cuota que se aplica después de que finalizara la oferta y se dejara de aplicar el descuento, cuya duración aparecía reflejada en las facturas, ni está conforme con los medios de pago que pone a su disposición la empresa reclamada, deberá dirigirse a los tribunales ordinarios para hacer valer sus derechos.



Comunidad de Madrid

Del retraso en el pago, en la hoja informativa incluida en las facturas, podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios sin que la empresa reclamada genere cargo alguno por penalización asociada a los servicios.

Estimar la reconversión formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 517,49 € correspondiente a las facturas emitidas desde el 15 de diciembre de 2018 hasta el 15 de julio de 2020, que la parte reclamante debe abonar, y que podrá realizar en 10 cuotas mensuales consecutivas por importe de 51,75 € cada una.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de recibir un escrito de disculpas de la empresa reclamada, puesto que no constituye un derecho legal o contractualmente reconocido al consumidor, por lo que no es materia objeto del Sistema Arbitral de Consumo.

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. Previa 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 20 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.