



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09806.6.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que no aplican la oferta comercial que le hicieron y aceptó a mediados de julio de 2019 por un importe de 43 euros con una duración de 3 meses a partir de los cuales podría renegociar el paquete o cambiar de compañía, y antes de que se cumplieran los 3 meses recibió un mensaje de texto diciendo que las condiciones de su contrato se prorrogarían otros 6 meses en las mismas condiciones, y no le remiten el contrato ni las facturas. Al entender que lo facturado no se corresponde con lo contratado devuelve algún recibo y como represalia le cortan los servicios sin previo aviso. Solicita que le envíen el contrato, las facturas con el desglose del consumo y otros cargos, y 300 euros que ha pagado de más. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos reclamados y Hoja de Reclamación.

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 del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados que formuló el 1 de octubre de 2019, y detalla los servicios incluidos en la oferta comercial por importe de 43 euros que hicieron mediante grabación telefónica, en la que solicitó que le enviaran el contrato escrito y las condiciones contractuales con el importe y la duración de la oferta, y que no recibió. Cuando se quedó sin servicio le dijeron que se debió al impago cuando nadie le había pedido la cuenta de cargo, tal y como se puede comprobar en la grabación telefónica, y tuvo que pagar 156,88 euros el 1 de octubre de 2019 mediante tarjeta de crédito para que activaran el servicio. Ha abonado 1.525,82 euros y la empresa le ha devuelto 394,40 euros hasta julio de 2020 que ha dejado de hacerle transferencias sin ninguna explicación. Solicita que le entreguen el contrato, le abonen los 443,40 euros que ha pagado de más durante 16 meses de acuerdo con el importe de la oferta, y un mínimo de 500 euros en concepto de daños y perjuicios. Adjunta **reclamación** inicial y las transferencias recibidas de la empresa.

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla los servicios contratados en las líneas el 1 de julio de 2019, con una promoción durante 3 meses. El 4 de agosto de 2019 el reclamante cambió de domicilio y la

## Comunidad de Madrid

Por las cantidades que superaron el precio promocionado de 47,50 euros, hasta la factura de julio de 2020 en la que se deja de aplicar la promoción y se empieza a cobrar la cuota Fusión Base contratada. Las líneas fueron suspendidas el 1 de octubre de 2019 por el impago de las facturas emitidas en agosto y septiembre. El mismo 1 de octubre, el titular procedió al pago de las facturas y se rehabilitó el servicio. Finalmente, detalla los servicios y precios que tiene actualmente en vigor, y manifiesta que la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo excluye las indemnizaciones por daños y perjuicios. Adjunta copia de la facturación y de las condiciones particulares.

La parte reclamante aporta escrito en contestación a las alegaciones de la empresa, manifestando que las rechaza puesto que sólo la grabación puede probar los hechos, y la empresa se limita a reproducir las tarifas de sus paquetes, y no dice que sea incierta la cantidad que reclama de 43 euros. Mantiene su solicitud de indemnización por daños y perjuicios que entiende que es evaluable al haber contratado 600 Mb y haberle ofrecido 100 Mb, y haberle incluido servicios que nunca solicitó y que no le corresponde pagar.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el objeto de la **reclamación** son las condiciones de una oferta comercial que no está acreditada en el expediente, y que la empresa reclamada no ha aportado la grabación de la contratación, ni copia del contrato escrito, por lo que corresponde aplicar el precio de 43 € por todos los servicios que aparecen reflejados en las facturas de las tres líneas, y aunque la parte reclamante manifiesta que tenía una duración de 3 meses prorrogados por la empresa otros 6 meses, en virtud de las alegaciones de la empresa se procede a aplicarla hasta la factura de julio de 2020.

Se tiene en cuenta asimismo que las facturas reflejan consumo y cargos no incluidos en la tarifa, que hubo un cambio de domicilio, que no consta que se avisara al titular previamente de la suspensión de los servicios por el impago de las dos primeras facturas, que en la factura del 4 de febrero de 2020 se notifica un cambio de las condiciones contractuales de acuerdo con el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, que no consta ninguna incidencia reclamada durante la vigencia del contrato sobre la calidad y prestación de los servicios contratados (salvo la ya mencionada suspensión de las líneas), y que ninguna de las partes ha manifestado que hubiera un compromiso de permanencia asociado a la tarifa.

Considerando el precio indebidamente facturado en concepto de cuota y rehabilitación de los servicios desde las facturas de septiembre de 2019 hasta julio de 2020, y el importe ofertado que se debió facturar, y estando las cantidades ya reembolsadas por la empresa reclamada, ésta deberá realizar un nuevo abono de 56 euros. Si la parte reclamante no está conforme con las tarifas que se facturan en la actualidad tiene derecho a solicitar un cambio de tarifa o la baja/portabilidad de los servicios sin penalización.



## Comunidad de Madrid

Estar excluidos de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Asimismo, indicar que los daños personales no son objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y que no están acreditados, justificados y cuantificados otros perjuicios económicos. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

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