



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10608.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Colegio Oficial Ingenieros de Telecomunicación, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: El 22/7/#####
#####U presenta una oferta de retención con un descuento de tarifa de 24 meses, incluyendo la compra de un terminal. Se acepta la oferta vía telefónica comprando finalmente un terminal con una cuota de 26,50 €, 3,50 € más por mes que el terminal inicialmente ofertado por el reclamado (cuota final, incluyendo tarifa y terminal, 61,49 €). Pero ##### no ha facturado a día de hoy acorde a la oferta. ##### notifica vía SMS el 7/10/21 que el descuento finaliza el 8/12/21, no respetando la validez ofertada de 24 meses.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "Aplicar la tarifa ofertada respetando la validez de 24 meses. Devolución vía transferencia bancaria de importe facturado incorrectamente aplicando interés legal en base a la fecha de cada factura". En su escrito de 14 de enero de 2022 refiere: "En referencia a la respuesta recibida por ##### con fecha 21 de diciembre de 2021 se expone: que se confirma la recepción de abono de importe 334,76 euros; que los abonos ya realizados con fecha en septiembre 2020 y diciembre 2020 son debidos a un ajuste en el ciclo de facturación por parte de #####; que la factura de enero de 2022 tiene un importe de 93,61 euros; que se está en desacuerdo con la propuesta de solución por parte de #####, abonando un importe del que se desconoce el cálculo y cambio de importe de mensualidad para facturas futuras de manera unilateral. Por ello, se solicita: 1º que ##### #####. no realice más ajustes en la facturación y condiciones de manera unilateral hasta la finalización del proceso de arbitraje; 2º que se facilite el cálculo resultante en el abono de 334,76 euros, 3º que se respeten las condiciones y descuentos ofertados en Julio de 2020 manteniendo los importes mensuales hasta el final del contrato. En el caso de que el abono de 334,76 € incluya descuentos ya aplicados a futuras facturas, se entiende que estos importes se ajustarán en el importe definitivo a abonar, 4º que se revisen"

Comunidad de Madrid

Los abonos mencionados en fecha de septiembre y diciembre de 2020 y confirme que estos se incluyeron en la facturación de dichos meses como ajuste de ciclo de facturación; 5º que como previamente solicitado en la **reclamación**, se aplique el correspondiente interés legal al importe a devolver por parte de #####.

En su escrito del 14 de febrero de 2022 se ratifica en lo anterior.

En su escrito del 24 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "Como indicado en el primer comentario, solicito que ##### confirme que la tarifa mensual aplicable incluyendo terminal es de 61,49 € como indicado en el primer comentario. Esta debe ser la base para futuras comunicaciones".

En su escrito del 13 de noviembre de 2022: "Acepto la propuesta de ##### en el archivo adjunto y con esto quedan cerradas todas mis pretensiones".

En su escrito del 14 de noviembre de 2022 refiere: "Confirmando la recepción del abono con importe 334,76 €. El abono con importe 26,21 € todavía está pendiente de recepción. Respecto al cambio de tarifa en junio de 2021, no veo comunicación al respecto en la factura con fecha 08/06/2021."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** y refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, indicarles que con fecha de hoy se procede a aplicar descuentos sobre los productos contratados para ajustar las próximas facturas a la oferta realizada hasta julio 2022. No es posible aplicar más descuentos sobre las tarifas de sus servicios y por ese motivo sus próximas facturas desde febrero hasta julio 2022 serán por un importe de 86,47 euros impuestos indirectos incluidos. Indicarles que se ha procedido a revisar todas las facturas emitidas hasta diciembre 2021, se ha efectuado el cálculo de la factura de enero 2022 y de las facturas de febrero a julio 2022 y de dicha revisión se ha generado un abono de importe 334,76 euros impuestos indirectos incluidos. El abono realizado corresponde a la diferencia de la facturación de todas las facturas desde agosto 2020 hasta julio 2022. Y que las diferencias de las facturas de enero a julio 2022 se abonan por adelantado. Dicha cantidad se complementa con los abonos ya realizados de importes 30,12 euros y 53,02 euros, ambos con impuestos indirectos incluidos y que fueron ingresados en la cuenta bancaria del ##### con fecha septiembre 2020 y diciembre 2020 respectivamente. El importe del abono realizado con fecha de hoy lo recibirá ##### en los próximos días y en la misma cuenta bancaria en la que se están gestionando los recibos de #####.

En su escrito de 19 de enero de 2022 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el #####, le comunicamos en referencia a la oferta comercial contratada con fecha 22 de julio de 2020 por los servicios ##### One Ilimitada Clásica (Fibra 600Mb) ##### - ##### + 1 segunda línea móvil ##### Extra Clásica + ##### TV y un terminal Samsung Galaxy S20 5G 128GB Cosmic Gray con pago aplazado asociado a la línea móvil #####

En primer lugar, queremos que informe el #####, que las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que el cliente tiene disponibles para su consulta en el área privada de Mi #####. Por este motivo y en cumplimiento de dicha oferta, hemos realizado un abono, por importe total de 334,76 € (impuestos indirectos incluidos) el cual ha sido ingresado en la cuenta bancaria en la que ##### tiene domiciliados los pagos ##### con fecha 29 de diciembre de 2021. Dicho abono se compone de:

- La cantidad de 187,82 € (impuestos indirectos incluidos) es en referencia a la diferencia entre las cuotas facturadas y la cuota ofertada en el periodo comprendido entre el 22 de agosto de 2020 al 22 de enero de 2022.
- La cantidad de 146,94 € (impuestos indirectos incluidos) es abono por adelantado de la diferencia entre las cuotas que se facturarán y la cuota contratada en las facturas que se emitirán entre el 22 de febrero y el 22 de julio de 2022."



Comunidad de Madrid

En su escrito del 23 de febrero de 2022, refiere lo siguiente: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el ####, le comunicamos que procede aplicar la oferta de 60,98€ impuestos indirectos incluidos realizada con fecha 22 de julio de 2020 para la línea fija, fibra, 2 líneas móviles y terminal Samsung Galaxy S20 5G 128GB Cosmic Gray con la modalidad de pago a **plazos** y cuota mensual de 26,50€ sin impuestos aplicables. Asimismo, informamos a #### que la factura número YI20-#### de importe 53,99€ impuestos indirectos incluidos de fecha de emisión 22 de julio de 2020 y en la cual se factura el periodo del 22 de julio al 21 de agosto de 2020 es correcta, ya que en el momento en el cual se emitió la factura todavía no había portado la línea móvil #### por lo que la oferta todavía no era vigente. En este sentido, informamos que dicha oferta se realizó para portar la línea móvil #### a #### y dicha oferta se ha empezado a aplicar en la factura número YI20-#### de importe 75,89€ impuestos indirectos incluidos, en la cual se factura el periodo desde el 22 de agosto al 21 de septiembre de 2020, por lo que la oferta es durante 24 meses desde el 22 de agosto de 2020 y el total a devolver de esta factura es de 14,91€ impuestos indirectos incluidos. En este mismo orden y dirección, en la siguiente factura emitida número YI20-#### de importe 86,83€ impuestos indirectos incluidos, en la cual se factura el periodo del 22 de septiembre al 21 de octubre de 2020, presenta consumos fuera de las tarifas contratadas en llamadas internacionales por importe total de 5,34€ impuestos indirectos incluidos, por lo que dicho importe es correcto. No obstante, tras realizar la factura rectificativa número YI20-F-#### de importe 30,13€ impuestos indirectos incluidos, el total pagado ha sido de 56,70€ impuestos indirectos incluidos, por lo que no procede realizar devolución alguna de esta factura. En el orden de las ideas anteriores, informamos al #### que la siguiente factura emitida número YI20-#### 668 de importe 82,50€ impuestos indirectos incluidos, en la cual se factura el periodo del 22 de octubre al 21 de noviembre de 2020, y el total a devolver aplicando la oferta es de 21,52€ impuestos indirectos incluidos. Cabe agregar que, tras revisar la factura número YI20-#### 200 de importe 86,99€ impuestos indirectos incluidos de periodo 22 de noviembre a 21 de diciembre de 2020, el total a devolver es de 26,01€ impuestos indirectos incluidos. Respecto a la factura número YI21-#### de importe 80,01€ impuestos indirectos incluidos, en la cual se factura un cargo en concepto de indemnización equipo no devuelto, procede realizar la devolución de la totalidad de la factura. Precizando de una vez, informamos a #### que el total que ha pagado desde el 22 de agosto al 21 de diciembre de 2020 es de 382,09€ impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas mencionadas anteriormente y aplicando la oferta de 60,98€ impuestos indirectos incluidos, el total que tiene que pagar es de 243,92€ impuestos indirectos incluidos y un importe de 5,34€ impuestos indirectos incluidos en consumos fuera de las tarifas, siendo el total a pagar de 249,46€ impuestos indirectos incluidos. A este respecto, procede devolver un total de 132,63€ impuestos indirectos incluidos y con fecha 30 de diciembre de 2020 se ha ingresado en la cuenta bancaria en la cual tiene domiciliados los pagos la factura rectificativa número YI20-#### 683 por importe de 53,02€ impuestos indirectos incluidos y el día 24 de febrero de 2021 un importe de 80,01€ impuestos indirectos incluidos correspondiente a la factura rectificativa número YI21-####, por lo que el total devuelto es de 133,03€ impuestos indirectos incluidos y no procede realizar más abonos de las facturas mencionadas anteriormente. Por otra parte, informamos al #### que, tras la solicitud de traslado, se activaron los servicios con Identificación de Cliente #### y se empezaron a facturar los servicios con número de factura YI20-#### 607 de importe 56,49€ impuestos indirectos incluidos, en la cual se factura el periodo del 23 de noviembre al 7 de diciembre de 2020, por lo que dicha factura procede devolver en su totalidad. Cabe agregar que, la siguiente factura emitida número YI21-#### de importe 71,97€ impuestos indirectos incluidos, se factura el periodo del 8 de diciembre de 2020 al 7 de enero de 2021, por lo que procede realizar la devolución de los días del 8 al 21 de diciembre de 2020, por lo que el total a devolver de dicha factura es de 39,49€ impuestos indirectos incluidos. En el orden de las ideas anteriores, informamos a #### que, desde la siguiente factura emitida número YI21-#### 22, en la cual se factura el periodo desde el 8 de enero de 2021 al día 14 de julio de 2021, procede seguir aplicando la oferta de 60,98€ impuestos indirectos incluidos. Asimismo, tal y como consta en la factura que adjuntamos número YI21-####, se informa de la modificación de sus tarifas a partir del 15 de julio de 2021. En primer lugar,

Comunidad de Madrid

Permítanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada.

Expuesto lo anterior, le informamos que el ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 8 de junio de 2021, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso, por lo que a partir de dicho día se ha incrementado un total de 6€ impuestos indirectos incluidos en factura, siendo el total a pagar de 66,98 € impuestos indirectos incluidos.

A este respecto, indicar que, a partir del 15 de julio de 2021, procede que abone un importe total de 66,98 € impuestos indirectos incluidos hasta el 21 de agosto de 2022, momento en el cual finaliza la oferta de 24 meses. En consecuencia, informar a ##### que el total a pagar desde el 22 de diciembre de 2020 al 14 de julio indirectos incluidos y desde el 15 de julio de 2021 a la última factura emitida a día de hoy número YI22-##### 31 de importe 82,58 € impuestos indirectos incluidos, en la cual se factura el periodo del 8 de enero al 7 de febrero de 2022, el total a pagar es de 867,97€ impuestos indirectos incluidos.

Cabe agregar que, tras revisar las facturas emitidas desde enero de 2021 a la última factura emitida, tiene un consumo fuera de las tarifas por un total de 5,71 € impuestos indirectos incluidos, por lo que el total a pagar por el ##### es de 873,68 € impuestos indirectos incluidos y ha pagado un total de 1098,96€ impuestos indirectos incluidos, por lo que el total a devolver en su cuenta bancaria es de importe 225,28 € impuestos indirectos incluidos.

En el orden de las ideas anteriores, informar a ##### que, tal y como se le informó en los escritos enviados anteriormente, no es posible aplicar dicha oferta, por lo que las próximas facturas que se van a emitir desde el 8 de marzo al 8 de septiembre, en las cuales se va a facturar el periodo del 8 de febrero al 22 de agosto de 2022, una cuota total de 78,48 € impuestos indirectos incluidos, por lo que procede devolver un importe de 11,50€ impuestos indirectos incluidos para aplicar la oferta, el total a devolver es de 88,50 € impuestos indirectos incluidos.

En consecuencia, informar que el total a devolver es de 313,878 € impuestos indirectos incluidos para aplicar la oferta durante 24 meses hasta el día 21 de agosto de 2022 y el total que se ha ingresado en la cuenta bancaria con número de factura rectificativa YI21-F-##### es de importe de 334,76 € impuestos indirectos incluidos con reembolso 29 de diciembre de 2021.

A manera de resumen final, informar que se ha devuelto por adelantado todas las facturas durante 24 meses para aplicar la oferta y no procede realizar más abonos.

En su escrito de 3 de noviembre de 2022, refiere: “Una vez analizados los hechos en relación a la cuestión planteada, queremos informarle que se ha emitido una factura rectificativa por importe de 334,76€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la diferencia de la cuota mensual facturada menos la cuota mensual ofertada sobre las facturas emitidas desde julio de 2020 hasta enero de 2022 y las restantes hasta julio de 2022 por adelantado. Comunicarle que el citado importe ha sido transferido a la cuenta bancaria en la que el ##### tiene los pagos #####-##### domiciliados con fecha 29 de diciembre de 2021.



Comunidad de Madrid

emitidas desde julio de 2020 hasta julio de 2022. El citado abono será transferido a la cuenta bancaria en la que el ##### tiene los pagos domiciliados.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y con el escrito del reclamante de fecha 13 de noviembre de 2022 en el que refiere: "Acepto la propuesta de ##### en el archivo adjunto y con esto quedan cerradas todas mis pretensiones". Por ello, este Colegio Arbitral recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.