



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10825.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: que. Según manifiesta la reclamante, en el mes de junio de presente, contraté de forma telefónica el servicio de telefonía e internet de mi domicilio y el servicio de telefónica de las tres líneas móviles de las que soy titular. El número fijo es [REDACTED] y las líneas móviles las siguientes: [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]. Tomé esta decisión tras recibir una llamada de [REDACTED] ya que el precio que me ofrecían era de 29 euros/mes por todos los servicios. La oferta comercial era muy atractiva y decidí aceptarla ya que el precio era netamente inferior al que estaba pagando hasta ese momento en la compañía en la que tenía contrato en vigor, que era [REDACTED]. Con el paso del tiempo y ante el retraso en el envío del contrato firmado, empiezo a sospechar que he sido víctima de una estafa ya que desde [REDACTED] me dicen que ese precio es imposible de ofertar y que el precio real del contrato es 115 euros/mes, importe este que yo no puedo pagar. Incluso en una de las múltiples llamadas que realizo a la compañía uno de los operadores así me lo reconoce. Toda la descripción de los hechos aparece debidamente detallada en la documentación adjunta que ya fue remitida al Servicio de atención al cliente de [REDACTED] y que se acompaña a la presente. Ni que decir tiene que mis pretensiones no fueron atendidas. El periplo con [REDACTED] desde entonces ha sido una pesadilla y viendo que la contratación había sido fraudulenta había sido engañada solicité portabilidad a otra compañía ya que no podía hacer frente al coste del contrato firmado de 115 euros/mes. Vuelven a contactarme para retenerle como clienta y me ofrecen modificar a la baja los servicios contratados conexión a internet doméstica y también en el móvil y firmar por 44 euros/mes. Acepté la oferta para evitar ser penalizada por la instalación del router y el [REDACTED] más de 150 euros pero al intentar parar la portabilidad con [REDACTED], esta compañía da de baja la línea telefónica [REDACTED] por error. [REDACTED] dice no poder respetar la oferta y me penalizada de forma escandalosa. Todos estos despropósitos me han causado un perjuicio muy importante que culmina en una factura que no puedo pagar cuya modificación he solicitado sin éxito. Solicita rectificar la factura nº [REDACTED] de fecha 15/09/2022, de importe 308,51 y realizar el abono de la parte correspondiente a los cargos por instalación de fibra y de [REDACTED] ya que la baja de la línea fija realizada por parte de [REDACTED] es ajena a nuestra voluntad siendo esta compañía la que no da solución al problema. La reclamación en este apartado asciende a 175,00 euros, IVA incluido. Rectificar la factura nº [REDACTED] de fecha 15/09/2022, de importe 308,51 y realizar el abono de los cargos indebidos correspondientes a las líneas móviles [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] de las tarifas [REDACTED] del periodo comprendido entre

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

el 15/08 y el 01/09 ya que eso no fue lo contratado al precio convergente de 44 euros por el paquete [REDACTED]. La reclamación en este apartado asciende a 91,76 euros, IVA, incluido. Rectificar la factura nº [REDACTED] de fecha 15/09/2022, de importe 308,51 y realizar el abono de los cargos indebidos correspondientes al concepto [REDACTED] de la línea [REDACTED] ya que nunca solicité ni aprobé la contratación de dicho servicio. La reclamación en este apartado asciende a 5,00 euros, IVA, incluido. Solicita rectificación de factura y reclamación de abono se cuantifica, en total, en 271,76 euros, IVA incluido.

La parte reclamada alega que en concepto de devolución por los cargos correspondientes a las líneas móviles [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] del 15 de agosto a 1 de septiembre de 2022 que constan en la factura emitida el día 15 de septiembre de 2022, la cual adjuntamos. Se incluye también en dicho abono la devolución del cargo correspondiente al concepto [REDACTED] de la línea [REDACTED] que consta en la misma factura y adjuntamos documento acreditativo de dicho abono, el cual fue ingresado en la misma cuenta bancaria donde Dña. [REDACTED] tenía domiciliadas sus facturas con [REDACTED]. Asimismo, ponemos en su conocimiento que los cargos reclamados "Cargo por Instalación de Fibra (31 Ago)" y "Cargo por Instalación de [REDACTED] (5 Sep)" que constan en la mencionada factura, corresponden tal y como se detalla en las "Condiciones generales del servicio de comunicaciones a través de [REDACTED]", a que [REDACTED] subvenciona al cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de fibra óptica por lo que el cliente se compromete a mantener el servicio activo durante 12 meses. Adjuntamos copia del contrato aceptado por Dña. [REDACTED] mediante firma electrónica el día 23 de junio de 2022 donde constan las condiciones mencionadas. En este sentido, le confirmamos que Dña. [REDACTED] solicitó la activación del servicio con fecha 23 de junio de 2022 y solicitó la cancelación del mismo con fecha 30 de agosto de 2022.

La parte reclamante manifiesta que [REDACTED] no ha accedido a reparar el perjuicio que me ha causado en el caso en cuestión. En primer lugar he tenido que pagar una factura abusiva y muy elevada que ha trastocado mi economía familiar durante mucho tiempo, en segundo lugar en ningún momento [REDACTED] menciona que toda esta situación se ha producido porque hemos sido víctimas de una estafa telefónica, cuyas pruebas ya se aportaron, si no hubiese tenido lugar esta situación, yo no hubiese aceptado una cuota tan elevada de 115€/mes y no me hubiese hecho cliente de [REDACTED], y en tercer lugar [REDACTED] alega que me han hecho un abono, y efectivamente así es, pero ese abono se corresponde con una tarifa que me han cobrado dos veces y algo más que no sé con qué se corresponde porque en ningún momento me han emitido una factura donde claramente se especifiquen los cargos que rectifican y me devuelven, (continúa debajo...). Además en la factura que recibí de 308,51€, si la analizan podrán descubrir que me penaliza con (123,97€ + 20,66€) + IVA, cuando se supone que máximo te pueden penalizar según anuncian en su publicidad con 150€ con IVA incluido si no cumples los 12 meses de permanencia. Solicita pagar el consumo de ese periodo y no tener que pagar la penalización que me quieren imponer, y en el caso de que ustedes arbitren y decidan que tengo que pagar dicha penalización, que evidentemente no supere los 150€, con IVA incluido, ya que creo que si ese importe es superior, también me están estafando nuevamente. El abono de la diferencia entre la cantidad inicialmente reclamada (271,76€) y lo ya abonado por [REDACTED] (136,25€), lo que daría Una cantidad de 135,51€ IVA incluido.

La parte reclamada manifiesta que una vez revisadas las facturas emitidas hemos generado los siguientes abonos por la diferencia entre la cuota mensual generada y la oferta reclamada. El día 6 de septiembre de 2022 de 50 € (impuestos indirectos incluidos), cuyo importe se ha descontado de la factura emitida el 15 de septiembre de 2022. El día 12 de octubre de 2022 de 136,25 € (impuestos indirectos incluidos), ingresado en la cuenta bancaria de Dña. [REDACTED]. A día de hoy de 134,73 € (impuestos indirectos incluidos), que recibirá en los próximos días. En segundo lugar que por parte de nuestra compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un contrato



Comunidad de Madrid

de acceso de teléfono a precio especial, firmando por ello un compromiso, cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido, le comunicamos que la Sra. [REDACTED] acepto la aplicación de un descuento sobre la cuota mensual de sus servicios, aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses y otro compromiso de la misma duración por la instalación de la Fibra. En tercer lugar hemos generado un abono de 24,99 € (impuestos indirectos incluidos) anulando el cargo por Cargo por Instalación de [REDACTED], cuyo importe recibirá en los próximos días en la cuenta bancaria donde tenía domiciliadas las facturas con [REDACTED].

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo sido solicitada la cantidad de 271,76 euros por el reclamante, se da por bueno el importe reconocido por la empresa reclamada en la cantidad de **345,97 euros, abono que deberá efectuar la reclamada** salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 09 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Firmado digitalmente por



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
RESARIAL

Firmado digitalmente

