

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12111.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de abril 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE 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: Se renueva el contrato en el mes de febrero de 2022, donde se acordó un importe mensual a abonar por valor de 49,47 €, quedando incluso confirmado tal extremo mediante e-mail de fecha 15 de marzo de 2022. Que las facturas giradas con posterioridad fueron cantidades de 146,53 € y 145,74 €.

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 por escrito en el expediente y solicita: "Que se proceda al reembolso del importe cobrado en exceso en relación con el precio de 49,47 € acordado, así como a respetar su contendio en los sucesivos periodos de facturación"

En su escrito de 29 de enero de 2023 refiere: "Acusamos recibo el 23-01-2023 de su contestación a Consumo acerca de nuestra reclamación, según expediente 21-ARBC112111.52022. En dicha respuesta uds. dan por hecho que la factura [REDACTED] es correcta y no es así. Su departamento de retención o fidelización, como quieran llamarlo, empieza a negociar conmigo el día 03-02-22 ([REDACTED], [REDACTED]), no llegamos a un acuerdo, me volvéis a llamar el 22-02-22 sin llegar a ningún acuerdo, me volvéis a llamar el 28-02-22 y cerramos un acuerdo con 49,47 durante 24 meses y la compra de dos terminales [REDACTED] a 0,99 € cada uno durante 12 meses. Quince días después me volvéis a llamar y me enviáis el mail con el resumen de lo negociado. La evidencia de mi reclamación es tan clara que me empezáis a cobrar los 1,98 € de los dos móviles, negociados en febrero 22, ya desde la factura de enero 22 y volvéis a equivocaros cargándome 146,53 € en la factura de febrero, cuando mi permanencia anterior acababa el 08-03-22. Todo esto uds. lo graban. Y solicita: Por lo tanto, y a tenor de lo anterior, solicito me sean reintegrados los 140,55 € que aún me deben, una vez hechos los cálculos correctos de todo lo facturado y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

abonado en los últimos 12 meses, incluida la factura estimativa de enero 23 que ya aparece en el sistema. Así mismo les hago saber que el pago de los terminales ofertados terminó el pasado mes de diciembre, cumpliéndose así los doce meses pactados. De seguir incluyendo dicho pago en la factura de este mes y/o sucesivos, seguiremos en disputa. Se adjuntan facturas y resumen numérico

FACTURA MENSUAL	IMPORTE FRA.TELECOM.	IMPORTE COMPRA MÓVILES	FRA. TOTAL	FRA. CORRECTA	DIFERENCIA
ENERO 22		1,98			
FEBRERO 22	146,53	1,98	148,51	51,44	97,07
MARZO 22	145,74	1,98	147,72	51,44	96,28
ABRIL 22	0	1,98	1,98	51,44	-49,46
MAYO 22	20,31	1,98	22,29	51,44	-29,15
JUNIO 22	53,62	1,98	55,6	51,44	4,16
JULIO 22	53,42	1,98	55,4	51,44	3,96
AGOSTO 22	53,42	1,98	55,4	51,44	3,96
SEPTIEMBRE 22	53,42	1,98	55,4	51,44	3,96
OCTUBRE 22	53,42	1,98	55,4	51,44	3,96
NOVIEMBRE 22	34,9	1,98	36,88	51,44	-14,56
DICIEMBRE 22	62,81	1,98	64,79	51,44	13,35
ENERO 23	58,46		58,46	51,44	7,02

DIFERENCIA RESULTANTE A MI FAVOR:	140,55
-----------------------------------	--------

En su escrito de 8 de abril de 2023 refiere: "Mantenemos la discrepancia en cuanto a los importes cobrados de más. Es cierto el hecho de que se han ido haciendo abonos durante el año 22 pero dichos abonos no han cubierto más que una parte del exceso de facturación que se produjo en las facturas de febrero y marzo 22. El contrato anterior contempla descuentos, en algunos casos, hasta junio (serie lovers hasta junio 22 y resto de partidas hasta el 7-3-22) Por lo tanto, si todo el paquete facturado en enero 22 contempla facturación hasta el 7-3-22 solo da derecho a facturar sin descuentos desde el 07-03-22 hasta el 15-03-22 que se me envía el nuevo contrato, una semana. Reclamo la devolución de casi dos meses (siete semanas) de facturación indebida. Solicita: La devolución del exceso de facturación de casi dos meses (febrero y marzo 22), menos los abonos realizados, asciende, a diciembre del 22 a 133,53 €. a mi favor. A esta cantidad hay que sumarle el exceso de facturación que se viene produciendo desde enero 23 hasta ahora, este exceso de facturación asciende a 8,99 €/mes ya que en el contrato que se me envía por mail en marzo 22 se especifica claramente que el precio de 49,47 €/mes será durante 24 meses, pasando a ser de 100,99 a partir del mes 25 (segunda página del contrato). Por lo tanto, y resumiendo, la deuda de [REDACTED] para conmigo asciende, a finales de marzo, a 160,50 € "

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez estudiada su reclamación, queremos que informe al Sr. [REDACTED] que actualmente el precio mensual que tiene contratado por todos los servicios es de 51,44€, impuestos indirectos incluidos.

Respecto a la oferta reclamada, como el 15 de marzo de 2023 se le ofreció el precio de 49,47€, impuestos indirectos incluidos, hemos realizado el abono de la diferencia desde la factura del 8 de abril hasta la del 8 de noviembre de 2022 y, por adelantado hasta la del 8 de abril de 2023. El



Comunidad de Madrid

importe del abono realizado es de 23,64 €, impuestos indirectos incluidos, que se descontará de la factura que está en curso.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la oferta no se empieza a aplicar hasta el 8 de abril de 2022, verificamos que no corresponde más abonos. Le informamos a continuación del detalle y adjuntamos las facturas a este escrito para su verificación:

- Factura [REDACTED] emitida el 8/03/2022 de importe 146.53 €, impuestos indirectos incluidos, es correcta porque la oferta se le hace a D. [REDACTED] en fecha posterior a la emisión.
- Factura [REDACTED] emitida el 8/04/2022 de importe 145.74 €, impuestos indirectos incluidos.
- Factura [REDACTED] emitida el 8/05/2022 de importe 0. En esta fecha no se pasa ningún cargo al banco y se hace un ajuste de 36.09 €, impuestos indirectos incluidos, para regularizar la anterior factura.
- Factura [REDACTED] emitida el 8/06/2022 de importe 20.31 €, impuestos indirectos incluidos. En este caso, la factura es de importe menor porque se descuenta el abono de 36.09 €, impuestos indirectos incluidos, de la factura anterior".

En su escrito de 7 de marzo de 2023 refiere: " Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la oferta comercial contratada de 49,47€, impuestos indirectos incluidos, se tramitaron 2 abonos de 36,09€, impuestos indirectos incluidos, y 23,64€, impuestos indirectos incluidos, que compensaron las facturas de fechas 8 de junio y 8 de diciembre de 2022.

Asimismo, informar a D. [REDACTED] que al no poder aplicarse más descuentos para ajustar su cuota, en el último abono además de las facturas ya emitidas desde el 8 de abril al 8 de noviembre de 2022, también se incluyó la diferencia respecto a la oferta desde la factura 8 de diciembre de 2022 al 8 de abril de 2023. Se adjuntan facturas rectificativas.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se constata:

- 1º que el contrato con la oferta actual que se hizo al reclamante, es de fecha 15 de marzo de 2022 y el anterior terminaba el 28 de febrero de 2022 por lo que las facturas anteriores a esta fecha también estaría dentro de la oferta, salvo los días entre el antiguo y el nuevo que serían 7 días.
- 2º el reclamante aporta una hoja excel, con los importes facturados y los que se deberían haber facturado y solicita la diferencia por importe de 160,50 €(añadiendo las últimas facturas).
- 3º La mercantil ha ido haciendo ingresos y descontando importes de lo cobrado de más.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar el importe de 160, 50 € al reclamante de los importes facturados de más después de la oferta suscrita por la mercantil y que no se ha cumplido.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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

Prevía 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.

Madrid, 14 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

