



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12453.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de mayo 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: Con fecha 28 de marzo de 2022 el reclamante recibe por correo electrónico oferta para la tarifa [REDACTED], que tiene una permanencia por el paquete de 12 meses renovables y un descuento ilimitado sobre el total del paquete donde el importe a pagar todos los meses es de 32,99 € IVA incluido durante 12 meses renovables y que incluye: telefonía fija con llamadas ilimitadas a fijos y móviles; fibra óptica de 600 Mbps; 2 líneas móviles con llamadas ilimitadas y buzón de voz sin coste; Gastos de instalación y equipos totalmente gratuitos y que [REDACTED] se hace cargo del trámite de portabilidad.

Con fecha de 30 de marzo del 2022 se realiza la firma de contrato mediante grabación telefónica. Desde la primera factura enviada en abril de 2022 no se ha cumplido el contrato que se firmó. El incumplimiento del contrato firmado por parte de [REDACTED] es el nº [REDACTED] con un importe de 32,99 € /mes IVA incluido durante 12 meses renovables.

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: "Cumplimiento contrato nº [REDACTED] con importe 32,99 €/ mes (IVA incluido) durante 12 meses renovables. Con la nueva ley de Telecomunicaciones si la permanencia es a 24 meses o bien se renueve con el contrato de 32,99 €/ mes IVA incluido o que me dejen sin renovar esa permanencia hasta el 14/04/2023 ya que, con el abono de compensación, por error de [REDACTED] en la facturación, me han obligado a quedarme.

Que las facturas y contrato se corrijan ya y automáticamente.

Devolución mediante transferencia bancaria, todas las diferencias de las cuotas ya pagadas durante los meses de abril, mayo, junio y julio de 2022 que asciende a un total de más de 106,23€

En su escrito de 30 de marzo de 2023 refiere: "Que por parte de la compañía reclamada

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

[REDACTED] no ha habido ninguna intención de subsanar el perjuicio causado a su cliente sino todo lo contrario, aumentando el importe de las últimas facturas que se adjuntan al escrito.

El contrato firmado N° [REDACTED] y N° de Pedido [REDACTED] es con una cuota mensual de 32,99€ IVA incluido hasta el mes de abril del 2023 y con la renovación y descuentos de fidelización indefinidos y a día de hoy se han pagado el siguiente importe de facturas:

- marzo 2023 □ 69,14 €
- febrero 2023 □ 68,05 €
- enero 2023 □ 63,98 €
- diciembre 2022 □ 63,98 €
- noviembre 2022 □ 63,98 €
- octubre 2022 □ 63,98 €
- septiembre 2022 □ 63,98 €
- agosto 2022 □ 63,98 €
- Julio 2022 □ 63,98 €
- junio 2022 □ 63,98 €
- mayo 2022 □ 64,06 €
- abril 2022 □ 14,52 € (08/04/2022 hasta el 14/04/2022)

El día 11/08/2022 [REDACTED] hizo un ingreso en mi cuenta corriente, sin preaviso y en total desacuerdo con el mismo, de 381,68 € por la diferencia de cuotas desde el 08/04/2022 hasta el 14/04/2023 para cumplir con el contrato que firmé con ellos y aporté a la reclamación, pero se puede ver que la cuota ha ido incrementando desde febrero del 2023 por lo que ni con el abono cubren la compensación.

Que el día 09/08/2022 [REDACTED] aportó ante la reclamación N/R 21 – ERCO- [REDACTED] un contrato y un certificado de [REDACTED] falsos donde además de estar erróneo el correo electrónico donde supuestamente te envían el contrato para que lo puedas verificar y firmar se indica que el contrato es firmado el 30/03/2022 a las 19:56 h. cuando yo tengo una conversación (que está adjuntada como prueba ante la Junta Arbitral) de que seguía hablando con el servicio de contratación hasta pasadas las 20:13 h del día 30/03/2022.

APORTA:

- Facturas desde 15/07/2022 hasta la fecha 15/03/2023
- Nueva tarifa [REDACTED] promocionada en su página web para hacer el cálculo de la cuantificación económica a reclamar a [REDACTED].

SOLICITA:

1. Solicito que acaten el contrato firmado N° [REDACTED] y N° de Pedido [REDACTED] y se apliquen los descuentos del contrato.
2. Con la entrada en vigor de la nueva legislación de telecomunicaciones, se presenta una situación de vulnerabilidad como cliente ya que me obligan a quedarme en la compañía hasta abril para acogernos al abono de compensación económica por el error cometido en la facturación, teniendo que acatar las nuevas condiciones de permanencia de 24 meses.
3. La siguiente cuantificación económica más los intereses por daños y perjuicios y por demora:

SUMA TOTAL CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA = 1.022,64 € + IVA, más intereses por daños y perjuicios.

Cálculos: Nueva Tarifa [REDACTED] (a fecha 30/03/2023) promocionada en su página web

CUOTA (€/mes)	PERMANENCIA (meses)	TOTAL (€)
75,60 €	24 meses	1.814,40 €

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que hemos localizado la oferta comercial realizada el 30 de marzo de 2022, donde contrató Fibra de 600mb y dos líneas móviles por un importe de 32,49



Comunidad de Madrid

euros (impuestos indirectos incluidos), por 12 meses y con una permanencia de 12 meses, adjunto contrato.

Asimismo, cabe detallar que no es técnicamente posible mantener el descuento fidelización avanzada de forma indefinida, por dicho motivo y en cumplimiento de la oferta se realizó un abono de 381,68 €, impuestos indirectos incluidos, por las facturas ya emitidas desde abril de 2022 hasta las que se emitirán hasta finalización de la oferta en abril de 2023; el abono fue ingresado en la cuenta bancaria en la que D. [REDACTED] a fecha 18 de agosto de 2022. Una vez indicado lo anterior poner en su conocimiento que la cuota actual de los servicios contratados es de 63,98€, impuestos indirectos incluidos, y consta de una permanencia de 12 meses como detallamos anteriormente, pues, aunque no se puede poner la cuota como se oferta si le hemos abonado todo lo que se le facturara hasta la finalización de la oferta comercial.

En su escrito de 5 de abril de 2023 refiere: Ponemos en su conocimiento que, tras la valoración de los hechos planteados en el escrito emitido por D. [REDACTED], hemos comprobado que, en el día 30 de marzo de 2022, acepto la oferta, por el paquete de [REDACTED] (Fibra 600Mb) [REDACTED] - [REDACTED]), más la línea móvil [REDACTED], con las tarifas [REDACTED], en la que pagaría una cuota mensual de 32,49 €, impuestos indirectos incluidos, durante los tres primeros meses.

Ya que hemos observado en el contrato que, acepto mediante la firma digital, el Sr. [REDACTED], la cuota descrita en el párrafo anterior es durante tres meses, según el descuento de fidelización de 31,50€, impuestos indirectos incluidos, y con un compromiso de permanencia de 12 meses. Le notificamos que desde hoy ya no tiene permanencia asociada en sus servicios. Para sus comprobaciones adjuntamos a este escrito una copia del mismo.

No obstante, con fecha 11 de agosto de 2022, en la cuenta cliente [REDACTED] le hemos realizado un abono por importe de 381,68 €, impuestos indirectos incluidos, de la revisión de las facturas aplicándole la oferta y por adelantado durante 12 meses. Dicho abono fue ingresado en su entidad bancaria donde D. [REDACTED], tiene domiciliado sus pagos con [REDACTED]. Adjuntamos a este escrito una copia del abono

De la documentación aportada al expediente se puede recoger los distintos puntos:

1º Ambas partes coinciden en que el importe ofertado, la discrepancia está en el tiempo de la oferta, que la mercantil refiere que son 12 meses y la reclamante 12 meses más otros 12 renovables.

2º El reclamante refiere en su oferta [REDACTED] en al que se ofrece literalmente: "la permanencia por el paquete son 12 meses renovables por importe de 32,99 € IVA incluido".

3º Ambas partes refieren que la mercantil ha ingresado 283,43 € +98,25 € que hace un total de 381,68 €, como compensación de los importes facturados de más de la oferta suscrita.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, de los documentos aportados por la mercantil, son contradictorios, dando datos no coincidentes en los escritos aportados. El reclamante aporta una oferta firmada por personal de la mercantil denominado [REDACTED] que el reclamante refiere que fue la ofertada y que son las que se deberían haber aplicado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y atendiendo al documento de la oferta aportado, SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y se debe aplicar de la oferta de 32,99 IVA incluido 12 meses y renovables por otros 12, ya que la mercantil no contesta y no se opone a dicho término y no aclara si la renovación es automática y si sería con la misma oferta.

Así mismo, la mercantil puede añadir, si lo considera, al importe ofertado, el IPC que corresponda al contrato.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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 la fecha abajo referida.

Madrid, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL