



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09293.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que en mayo del 2021 contrata con [REDACTED] dos líneas de teléfono fijo y cuatro líneas móviles por un precio de 98,98 € pagadero en dos cuotas mensuales de 49,49 € cada una. En mayo del 2022 le pasan dos cuotas de 85,98 €. Después no aceptar ese nuevo precio y solicitar la portabilidad de sus líneas telefónicas a otra compañía, [REDACTED] le ofrecen unas nuevas condiciones para que permanezca en la compañía y no cambie de operadora. Las condiciones eran bajar el precio a 51,49 € cada una de las dos cuotas mensuales y devolverle la diferencia que le cobraron de más en mayo, y se adquiría una permanencia de un año. En junio le devuelven una cuota pero no las dos, se la reclama en tres ocasiones y siguieron sin devolverle la cuota que faltaba a pesar de las veces que las reclama, y cambie de compañía.

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: "solicito que anulen dicha permanencia y las cantidades que me reclaman por la misma".

En su escrito de 13 de agosto de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Declaren nula la reclamación de [REDACTED] por 421,48 €".

En su escrito de 29 de diciembre de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Con fecha 11/12/23 he recibido las Alegaciones que [REDACTED] ha realizado al Instituto regional de Arbitraje de Consumo. La operadora indica que, tras las comprobaciones y análisis de los hechos reclamados, consta que se me ha hecho un abono de 42,36 € (IVA incluido) en concepto de descuento ofertado en mayo de 2022 sobre una única factura, referente a la cuenta de cliente 125581782, en abril del 2023. Asimismo, indican que la compañía en ocasiones (como el que nos ocupa) formaliza contratos de acceso telefónico con un precio especial que lleva aparejado un

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

compromiso de permanencia y que su incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

Ante esas manifestaciones, quiero indicar que no es cierto lo manifestado por [REDACTED]. En el escrito de fecha 21 de abril del 2023, y en el de fecha 11 de diciembre del 2023 dicen haberme realizado un abono de 42,36 € en la cuenta N° [REDACTED] de uno de mis domicilios. Lo que hicieron es descontarme en la factura que emitieron por permanencia, para justificar que habían hecho el descuento que tenían que haber realizado en junio del 2022, pero en ningún momento me abonaron esa cantidad en la cuenta en la que si me lo cobraron, y si lo hubieran hecho en el mes de junio del 2022 que era cuando correspondía o en los siguientes 5 meses que seguí en [REDACTED] y no en abril del 2023, y en mi cuenta donde lo cobraron, yo seguiría en [REDACTED] y no habría lugar a ninguna factura por permanencia. Tampoco entiendo porque me descuentan 42,36 € cuando el descuento pendiente que tenían que haber hecho en su momento era de 30 € como pueden comprobar en el cargo de junio del 2022 en una de las cuentas, que era la diferencia entre la oferta que me hicieron y lo cobrado de más. Y menos entiendo porque en el escrito que me mandan de fecha 21 de abril del 2023 la deuda que me reclaman al final es de 421,48 € y en el escrito de 11 de diciembre del 2023 me reclaman otra cantidad diferente 433,18€ entonces ¿Cuál es la cantidad de las dos que dicen que debo? Y ¿Cómo hacen el cálculo para que les salga dos cantidades distintas y un abono que no corresponde?, supongo que la intención de [REDACTED] es cobrar lo que sea sin ningún rigor.

Precisamente ¡¡¡ESTE ES EL MOTIVO DEL LITIGIO!!! Que la oferta era el abono-descuento en las dos cuentas de los dos domicilios y solo lo hicieron en uno después de reclamárselo durante 5 meses el otro descuento, (solicito que [REDACTED] aporte las grabaciones de la oferta para probar que los descuentos eran en las dos facturas de los dos domicilios) y el otro me lo hacen 10 meses después de cuando lo tenían que haber hecho y 7 meses desde que ya no tengo mis teléfonos con [REDACTED] con el único objetivo de intentar cobrar esa factura que emiten por permanencia. Por lo tanto, reconocen que incumplieron las condiciones del acuerdo ofertado por [REDACTED] por el que adquiriría una permanencia de un año.

En su escrito de 8 de febrero de 2024 se ratifica en lo anterior y en que lo que solicita es la anulación de la permanencia en 421, 48 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que nos consta que se ha realizado un abono de 42,36 €, impuestos indirectos incluidos, en concepto del descuento ofertado en mayo de 2022, sobre una única factura, referente a la cuenta cliente [REDACTED], con fecha de abril del 2023. Se adjunta.

En primer lugar, deseamos informarle que, por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, firmando por ello un compromiso, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido, le comunicamos que D. [REDACTED] adquirió el día 19 de mayo de 2022 un compromiso en el servicio de 12 meses, el cual fue aceptado desde dicho Servicio [REDACTED] mediante mensaje de texto, sin el cual el pedido no se gestiona. Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 13 de octubre de 2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 433,18 € (impuestos incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. La información recogida en este documento es estrictamente confidencial, no pudiendo ser usada por el receptor para fines distintos de los que justifican su aportación.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 463,84 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconversión expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 1 de noviembre del 2022. Se adjuntan.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales D. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente queda acreditado que la mercantil no cumple con lo ofertado y por ello, el reclamante, se tiene que dar de baja de la compañía antes de que termine la permanencia suscrita.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a anular la factura de importe 421,48 €, solicitada al reclamante y no pudiendo requerir deuda pendiente alguna por esta misma pretensión.

Así mismo, SE DESESTIMAN las prensiones de la mercantil con respecto al importe de 463,84 € (impuestos indirectos incluidos), no quedando acreditado, que sea una deuda vencida y exigible.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: