



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09533.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [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 el pasado 15 de Septiembre de 2022, atraído por la oferta del folleto contrató con el reclamado el servicio de telefonía fija y móvil y ADSL que figura en el contrato.

Desde ese momento ha recibido 9 facturas, todas ellas incorrectas debido a los siguientes defectos :

1 - todas ellas incluyen cargos por el 21% de IVA cuando en la línea 2 de la página 7 del folleto consta que los precios contratados son con "IMPUESTOS INDIRECTOS (IVA) INCLUIDOS"

2 - las facturas emitidas los días 12/03/2023 y 12/04/2023 reflejan cargos en concepto del servicio "[REDACTED]" en el contrato.

3 - los importes incluidos como "tarifa base" desde la factura emitida el 12/11/2022 hasta la emitida el 12/06/2023, varían mensualmente cuando el contrato establece que si existiera variación en las condiciones económicas, deberán ser comunicadas con un mes de antelación.

4. No se cumple que el cliente recibirá las facturas en formato electrónico y no solo que las pondrá a disposición en el área de clientes.

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: " 1 – Que reconozcan su incumplimiento del contrato y pidan excusas formales, ya que no se han dignado atender las más de 70 reclamaciones presentadas hasta la fecha y, cuando lo han hecho, no han aportado ni un solo argumento, limitándose a decir que "las facturas son correctas; 2 .- Que anulen absolutamente todas las facturas emitidas a mi nombre y procedan a emitir otras ajustándose exclusivamente a los términos y condiciones contemplados y firmados en el contrato; 3 – Que abonen en mi cuenta de forma inmediata la diferencia que a mi favor resulte del punto anterior; 4 – Que me abonen en concepto de daños morales, al menos 1 €.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 25 de diciembre de 2023 refiere: 1 – Que reconozcan su incumplimiento del contrato y pidan excusas formales, ya que no se han dignado atender las más de 70 reclamaciones presentadas hasta la fecha y, cuando lo han hecho, no han aportado ni un solo argumento, limitándose a decir que “las facturas son correctas”; 2 - Que anulen absolutamente todas las facturas emitidas a mi nombre y procedan a emitir otras ajustándose exclusivamente a los términos y condiciones contemplados y firmados en el contrato; 3 – Que abonen en mi cuenta de forma inmediata la diferencia que a mi favor resulte del punto anterior; 4º Que me abonen en concepto de daños materiales (han dispuesto indebidamente de mi dinero durante casi un año) y morales (por la zozobra que este asunto me ha generado al haber falsificado el contenido de un documento mercantil privado y mi firma y la sistemática negativa a atender, sin argumentar, mis más de 70 reclamaciones presentadas) la cantidad de 100.000 (CIEN MIL) euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: “Tras un estudio de la reclamación, en cuanto a la oferta contratada y el importe de las facturas emitidas les informamos de que con fecha 22/09/2022, el cliente contrato una oferta, para las líneas [REDACTED] Internet Fibra 34,95€ con impuestos, incluido) +TP Fijo: Nacional y Móvil gratis y servicio de TV.

Para la línea [REDACTED] tarifa Sin Límite +30GB con cuota de 5€ con impuestos y para la línea [REDACTED] 12GB con cuota de 8€ con impuestos. Por lo que el importe total de la oferta para las líneas [REDACTED] 47.95€ con impuestos.

Aportamos los contratos y el boletín de instalación.

Así mismo, les comunicamos que el motivo por el que el importe de las facturas varia cada mes, es debido a consumos internacionales y SMS que no están incluidos en las tarifas contratadas, por lo que [REDACTED] considera correcta la facturación emitida. Aportamos las facturas emitidas para su comprobación.

Con respecto a lo anterior, les trasladamos nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta situación haya podido causar al cliente, confiando en que sigamos siendo merecedores de su confianza.

En cuanto a la indemnización solicitada les informamos que [REDACTED] no entra a valorar este punto. Para finalizar les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

Por todo lo anteriormente expuesto SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo de Madrid por, D. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada.

En su escrito de 07 de febrero de 2024 refiere: “Tras un estudio de la reclamación, con respecto a la oferta contratada y al importe de las facturas emitidas, les informamos de que con fecha 22/09/2022, el Sr. [REDACTED] contrató una oferta para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] con las siguientes características:

- Línea [REDACTED] Pack [REDACTED] Internet Fibra con cuota mensual de 34,95 euros (impuestos incluidos) + Tarifa Plana de llamadas a números fijos y móviles nacionales y servicio de TV.
- Línea [REDACTED] Pack Sin Límite +30 GB con cuota de 5 euros (impuestos incluidos).
- Línea [REDACTED] Pack Sin Límite + 12GB con cuota de 8 euros (impuestos incluidos).

☐ Siendo la cuota mensual del Pack contratado de 47,95 euros (impuestos incluidos).

Se anexan los contratos realizados en el punto de venta el 22/09/2022 y el boletín de instalación del servicio de Fibra en el domicilio del cliente.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En este sentido les confirmamos que, la facturación emitida respecto a las líneas [REDACTED] es correcta, debiéndose el incremento en la misma a consumos no incluidos en la oferta, como consumo de llamadas internacionales o SMS.

Por otro lado, les señalamos que los gastos administrativos de gestión y de instalación del servicio fijo ascienden a 260 euros (sin impuestos), siendo el coste de instalación del servicio gratis si continúa con el mismo 12 meses, no obstante, si decide marcharse antes deberá abonarlo, reduciéndose la cantidad en función del tiempo que falte hasta completar el periodo mínimo de 12 meses, tal y como se puede verificar en el contrato.

En relación a la activación del servicio de televisión, les indicamos que dicha activación es correcta ya que consta la contratación del servicio [REDACTED] tal y como figura en el contrato y en el boletín de instalación aportados.

Al respecto les confirmamos que, no se ha detectado ninguna anomalía en la contratación y activación de los servicios, conforme a los contratos que constan realizados en un punto de venta. Por otro lado, les comunicamos que [REDACTED] realizó la baja de los servicios contratados, tras ser recibidas las solicitudes de portabilidad a favor de otro operador, el 15/09/2023 de las líneas [REDACTED] y [REDACTED] y el 20/09/2023 de la línea 917110720, generándose tras la baja de la línea fija, los gastos de activación por baja anticipada del servicio de 5,70 euros (sin impuestos), de forma correcta.

En cuanto a la indemnización solicitada por el Sr. [REDACTED] les informamos que, [REDACTED] no entra a valorar la misma.

Para finalizar, les notificamos que existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 74,67 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 12/09/2023 y 12/10/2023, de las que adjuntamos copia para su conocimiento.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

Por todo lo anteriormente expuesto, SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por D. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada y así mismo, se acuerde el pago del importe de 74,67 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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

- 1º el contrato aportado por la mercantil es de fecha 22/09/2022 y el aportado por el reclamante es de fecha 15/09/2022, no coincidiendo los importes y los servicios con el aportado por la mercantil.
- 2º el folleto aportado por el reclamante en el que consta la fecha de la oferta es 39,95 €/mes e incluye la promoción ofertada, con impuestos incluidos.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral, queda acreditado que el contrato firmado por el reclamante, aparece el importe de 34,95 € como precio de un pack con líneas móviles.

Por ello, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a re facturar los importes desde la fecha que la mercantil refiere de alta, constando en sus escritos el 22/09/2022, hasta la fecha de baja, 15/09/2023 y 20/09/2023, procediendo a devolver la cuantía resultante al reclamante.

Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los daños morales y materiales, al no ser materia consumerista.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones de la mercantil en la cuantía de 74,67 € (impuestos incluidos), al no quedar acreditado ser una deuda cierta, vencida y exigible, máxime cuando la mercantil debe proceder a re facturar los importes.

Comunidad de Madrid

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.

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, 16 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]