

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 01058.8.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid,
VOCAL: D.####, en representación de la Asociación FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D.#### Cuervo, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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: El 25 de febrero del 2021 se contrata una tarifa con #### de 59.48 € que incluye: fijo, dos líneas móviles con llamadas ilimitadas, internet y TV. El 27 de febrero del 2021 se instalan los equipos. En el mes de junio se comunica que la compañía no puede mantener el precio contratado y se da la opción de cambiar de compañía, cosa que se intenta y una vez pedida la portabilidad, #### le ofrece el mismo paquete por 45 y acepta la oferta. Pero dicha oferta no tuvo efecto. Se toma la decisión de cambiar de compañía con el paquete original y al precio de 36 €, me regalan dos móviles y 200 € para resarcirle de todos los problemas en facturación y acepta. Se anula la nueva portabilidad dicha compañía corta la línea y #### llama para informarle que no puede mantener la oferta. #### factura 434,38 € en concepto como: "Instalación de fibra 123.97 € cargo por compromiso en tarifa 198.63 €". La factura se carga el 12 de enero de 2022 y ha sido devuelta el 17 de enero de 2022. Los equipos fueron devueltos en tiempo y forma.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

Comunidad de Madrid

Factura, del 08/05/ al 07/06/ del 2012, importe 59,48, correcta y pagada. Factura, del 08/06/ al 07/07/ del 2021, importe 63,71, asumible y pagada. Factura, del 08/07/ al 07/08/ del 2021, importe 63,82, asumible y pagada. *- 1,66

Factura, del 08/08/ al 07/09/ del 2021, importe 64,99, asumible y pagada. *- 1,66 Decido darme de baja del servicio Secure Net y el día 06/07/2021 via email recibo la

confirmacion de que la baja ha sido aceptada y cursada. Las cantidades en rojo deberian ser descontadas. Factura, del 08/09/ al 07/10/ del 2021, importe 86,49, inasumible y pagada. *- 1,66 + 22,78

Factura, del 08/10/ al 07/11/ del 2021, importe 86,99, inasumible y pagada. *- 1,66 + 22,78

Factura, del 08/11/ al 07/12/ del 2021, importe 77,49, inasumible y pagada. *- 1,66 + 13,78

En el mes de diciembre y ante la imposibilidad de reconducir la situación, incluso de forma presencial en una tienda ##### (vaguada), donde el trato fue casi vejatorio, decido entonces cambiar de compañía definitivamente. Una vez cedida la portabilidad a la nueva empresa (mas movil), el 22/12/2021 ##### me hace una contraoferta, para no perderme como cliente, (tampoco me ha llegado grabacion y no la necesito) la oferta era perfecta y no dude en aceptarla y se hizo la grabacion correspondiente. El 23 de diciembre entre las 13,30 y las 14,00 horas recibo una llamada de ##### retirandome la oferta, la disculpa que me dan, es que los comerciales a estas alturas del año venden cualquier cosa con tal de llegar a un cupo de ventas. La cantidad de 200 euros que se transfirió a mi cuenta fue devuelta y los terminales Xiaomi no se recogieron, sigo sin entender que anularan la oferta habiendo hecho estas gestiones, esto tal vez les dé idea del funcionamiento de la empresa #####, pero todo se cura generando costes al cliente y haciendole responsable.

Factura, del 08/12 al 31/12 del 2021, importe 434,38 €, inasumible e impagada. DESGLOSE FACTURA Consumo incluido impuestos 427,55 *-

1.28 Cargo por instalacion de fibra, el 40% del coste en contrato (148,80), por haber inducido al cliente al abandono del contrato incluido, impuestos. 59, 52

Cargo por compromiso en tarifa, 180,00 euros maximo, prorrateado en 12 meses, 36,00A ABONAR 138,07 €

A DESCONTAR' 67,64€

Pendiente de abono periodo de facturación 08/12/2021 al 31/12/2021 70,43 euros

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. del Yerro, le comunicamos que en referencia a la disconformidad con la aplicación de las promociones, enviamos via e-mail a fecha del presente, las grabaciones que constan en la base de datos de #####, así como las condiciones de contratación con firma digital y las facturas del periodo afectado. En este sentido, deseamos informarles de la contraseña para el acceso a los archivos encriptados, corresponde con el numero de referencia indicado en el parrafo primero de su Referencia de expediente. Por incidencia puntual en el momento de realizar el volcado de las grabaciones para el envio, indicarle que la informacion del cliente sobre la oferta comercial realizada, se localiza a partir del minuto 16:00 en ambas reproducciones. En primer lugar, consta la contratación de un paquete ##### One Ilimitada (Fibra GOOMB)+ ##### ##### Ilimitada + ##### ##### Ilimitada + ##### Línea Fijo + ##### TV con una cuota de 59,48 € impuestos indirectos incluidos durante 12 meses y el mismo compromiso adquirido informandole del coste de instalación de 150,00 € impuestos indirectos incluidos, que sera repercutido en caso de baja anticipada y que se recoge en las condiciones de contratación adjuntas. Se confirma que se ha visto afectado con la modificación llevada a cabo por ##### el 15 de julio del 2021, permitanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las

Comunidad de Madrid

Condiciones Generales del contrato del cliente, permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. El objetivo de ##### es poder ofrecer siempre a nuestros Clientes las últimas innovaciones en tecnología, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en red y capacidad, es por ello que hemos actualizado la cuota de algunas tarifas, desde el 15 de julio del presente año. Expuesto lo anterior, le informamos que dispuso de 30 días desde que recibí la comunicación

que se realizó en la factura adjunta de fecha 8 de junio del 2021 además de vía mail con id ##### y fecha de envío 17 de junio del 2021, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. Igualmente, en segundo lugar se verifica una modificación llevada a cabo por Dña. Encarnación, el 8 de septiembre del 2021, por lo que decide cambiar las tarifas móviles de ##### Ilimitada 2,0 a ##### Avanzada, por lo que no es aplicable la cuota anterior a partir de la mencionada fecha.

En tercer lugar, adjuntamos la grabación del 22 de diciembre del 2021, donde nuevamente acepta una oferta para los servicios asociados a su cuenta cliente ##### con una cuota de 36,49 € impuestos indirectos incluidos durante 24 meses y dos terminales entregados Xiaomi Redmi Note 10 128Gb totalmente gratuitos con el compromiso por la misma duración. Así pues, revisada la facturación adjunta y verifica la desactivación definitiva de los servicios con fecha 29 de diciembre del 2021, no corresponde cargo de abono al ser correctas las cuotas emitidas tras lo expuesto. En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 434,38 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar la Sra. Del Yerro, que estos derivan del impago de la factura de fecha de emisión 1 de enero del 2022, correspondiente al compromiso por los terminales y el cargo de instalación de los mismos. En su escrito de fecha 15 de septiembre de 2022 se ratifica en lo anterior. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente por la mercantil, la cual es incompleta, ya que las grabaciones aportadas son aquellas en que ambas partes coinciden y no hay conflicto, pero no aporta en las que hay diferencia de manifestaciones entre las partes y que solo pueden ser aportadas por la mercantil y en la que queda reflejados los numerosos cambios de tarifa y contradicciones entre las mismas. Por ello, este Colegio Arbitral en EQUIDAD, acuerda ESTIMAR TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante que debe abonar a la mercantil la cantidad de 70,43 €. Dicho importe se debe abonar en la cuenta facilitada por la mercantil.

Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil en el importe de 70,43 € del total reconvenido. 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



Comunidad de Madrid

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. Previa 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.