



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01621.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: ##### / ##### / #####

En Madrid, a 27 de diciembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 que el 13 de diciembre de 2018 aceptó un contrato con #####, vía telefónica, consistente en 2 líneas móviles, fibra 100 megas por 45 euros al mes que incluye TV ##### y todo el fútbol por un euro cada uno. En agosto de 2019 empiezan a facturarle mal ya que empiezan a cobrar por el servicio de TV y por el fútbol. Solicita el importe facturado erróneamente y la suspensión de la solicitud del pago de penalización.

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.

La parte reclamada contestando a la **reclamación** presentada por #####e indica, en resumen, que la mercantil ##### en la oferta de adhesión incluyen las reclamaciones relativas al servicio de telefonía móvil, fija e internet pero que esta oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo incluye, entre otras, las siguientes limitaciones: H) Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.

Que se están reclamando por hechos que previamente han sido planteados ante la SETSI, con resolución emitida, y que dicha **reclamación** no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que el hecho reclamado versa sobre "hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteados ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales".

Comunidad de Madrid

Por todo ello, instamos a esta Junta Arbitral a que proceda al **archivo del expediente**, puesto que atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento arbitral. En caso de emitirse un LAUDO, ##### interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente.

En cuanto a las facturas emitidas desde el mes de agosto, tras las comprobaciones realizadas, les indicamos que en la factura de 01/06/2019, de la que aportamos copia, se comunicó el cambio de condiciones ya que "tal y como consta en el apartado 16 de las Condiciones Generales de los Servicios de ##### "las condiciones económicas, de conformidad con la legislación vigente, podrán ser modificadas por ##### en cualquier momento, por motivos legales, técnicos, operativos, económicos, de Servicio o de mercado o por la organización o necesidades del Servicio. Dichas modificaciones contractuales deberán ser comunicadas a los Clientes afectados con un mes de antelación a su entrada en vigor. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá resolver el contrato sin penalización alguna por dicho motivo, comunicándoselo a ##### antes a la fecha de entrada en vigor o de lo contrario, se entenderá que acepta las modificaciones.", siendo las cuotas emitidas correctas en las facturas reclamadas.

Junto a esto, les señalamos que con fecha 13/02/2019 se ofreció ##### TV Champions hasta el 15/06/2019 sin coste y después con una cuota mensual de 14,95 euros impuestos incluidos, que se ha aplicado correctamente en las facturas. Adjunto comprobante de la oferta.

Por último, les informamos de que el importe pendiente de pago por parte del cliente en el servicio asociado a las líneas ##### y ##### correspondiente a la facturación reclamada en este expediente, asciende a 90,59 euros (impuestos indirectos), correspondiente a la factura de 01/01/2020, siendo ésta una deuda cierta, vencida y exigible. Esta empresa solicita reconvención de la misma. Adjunta copia de la factura. Solicita la emisión de LAUDO desestimatorio en la **reclamación** planteada y asimismo solicita reconvención de la deuda de 90,59 euros (impuestos incluidos), acordándose el pago de dicho importe que la reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamante por su parte alega que en contestación a las alegaciones presentadas por #####, respecto al punto H) descrito en la página 2 de la contestación de #####, puntualizar que mi **reclamación** se centra en las cantidades facturadas de más en el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2019, que fueron debidamente reclamadas en múltiples ocasiones a través del procedimiento establecido por ##### y de las que nunca tuve respuesta por parte de la compañía. Por lo tanto, si bien es cierto que inicié otro proceso de **reclamación**, este último se correspondió con las cantidades exigidas por ##### en concepto de cancelación de contrato, el cual se resolvió a mi favor quedando eximido de pagar la penalización exigida por #####, mientras que este proceso de arbitraje con referencia 05-ARBC-#####.1/2020 se realiza para reclamar las cantidades facturadas por ##### por un cambio en las condiciones del contrato sin mi consentimiento.

En el párrafo 6 de la segunda página de la respuesta de #####, la compañía indica que fui informado del cambio en las condiciones del contrato. Sin embargo, esto no es cierto, ya que adjuntaron una notificación al final de la factura del mes de junio, la cual no me enviaron.



Comunidad de Madrid

No se me notificó de los cambios en el contrato ni por correo postal ni por email, y tampoco me notificaron por teléfono. Por lo tanto, la única forma para que yo pudiera enterarme de esos cambios era consiguiendo esa factura a través de su aplicación, la cual presenta un funcionamiento deficiente y a veces no se puede descargar la factura hasta que ha pasado un tiempo desde que ha sido emitida. Además, en ningún caso estoy obligado a leer esa factura, pudiendo abonarla sin necesidad de leerla. Por estos motivos expuestos, entiendo que ##### no cumplió con la condición de notificarme en forma adecuada de estos cambios en el contrato, por lo que yo no pude ejercer mi derecho en tiempo y forma de rescisión del contrato. Además, en esa misma carta donde ##### comunica que cambiará las condiciones del contrato (adjunto a esta carta), también indica que continuaré disfrutando de los descuentos y promociones en vigor, lo cual no ha sido cierto ya que, por ejemplo, en el contrato realizado en diciembre de 2018 acordamos que disfrutaría durante 12 meses la TV de ##### por 1€ al mes y desde agosto me la han facturado, por ejemplo a 11,72€ el mes de septiembre.

Respecto al 7º párrafo de la contestación de ##### en el que indica que el 13/02/2019 contraté el paquete ##### TV Champions por 14,95€ al mes, me gustaría indicar que en el contrato que acordamos en diciembre me ofrecieron todo el fútbol (Liga y Champions) por 1€ al mes, y ese contrato debió quedar grabado telefónicamente. El contrato que ##### aporta hace referencia a una incidencia que abrí en su día, ya que no podía ver partidos de Champions cuando, según el contrato acordado en diciembre, lo tenía contratado. He solicitado en múltiples ocasiones el justificante de ese contrato telefónico a ##### (contrato de diciembre de 2019), pero en ningún caso me lo ha facilitado. Por lo tanto, solicito que ##### aporte ese contrato a este expediente para demostrar qué paquetes contraté. También quiero añadir que el mes de junio solicité la baja de cualquier paquete de fútbol que tuviese contratado fuera del contrato suscrito en diciembre de 2019, por lo que cualquier cantidad facturada a partir de ese momento es sin mi consentimiento.

Finalmente, me gustaría hacer notar que la factura que reclama ##### correspondiente al mes de diciembre es de una cantidad muy superior a lo facturado en meses anteriores y sin ningún motivo que pueda justificarlo. Por ejemplo, en el mes de octubre la factura fue de 74,43€ por 31 días de servicio, mientras que en diciembre, cuando se facturan menos días (ya que causé baja el 23 de diciembre aunque en la factura aparezca que el periodo facturado es del 1 de diciembre al 31 de diciembre)

Por todo lo expuesto anteriormente, solicito que #####, en primer lugar, recalcule todas las cantidades facturadas desde el mes de agosto de 2019 hasta diciembre de 2019 aplicando las condiciones de contrato acordadas en diciembre de 2018, y por otro lado, que a la cantidad que me adeude se le reste la cantidad de los servicios prestados en el mes de diciembre 2019, eso sí, con las cantidades de facturación adecuadas.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acordó la suspensión de **plazo** para la emisión del LAUDO y requirió por escrito a ambas partes, para que aportaran la **reclamación** presentada o en su caso la Resolución dictada por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), de la que hacen mención en sus escritos.

Consta acreditado en el expediente la recepción por ambas partes de la citada resolución de suspensión, así como que trascurrido tiempo suficiente para recabar y presentar la documentación requerida, ninguna de las partes ha aportado documentación o alegaciones de ningún tipo que aclaren este punto.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** consistente en que no es posible conocer en el fondo del asunto y se debe poner fin a este procedimiento arbitral, ya que falta un requisito fundamental, cual es la existencia de convenio arbitral válido. En el caso concreto, esta situación estaría contemplada dentro de las exclusiones de la oferta de la empresa reclamada, por lo que no hay posibilidad de continuar estas actuaciones. Se hace constar que queda libre.

Comunidad de Madrid

Expedita para ambas partes la vía judicial y, en su caso, también la vía administrativa a la que ambas partes reconocen se ha presentado **reclamación** por las mismas líneas telefónicas y periodo de facturación ante un organismo competente, que es la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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 el lugar y fecha señalados al principio.