



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03564.2 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID , 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: Incumplimiento de las condiciones económicas y de servicios del contrato, cobro de servicios a terceros no solicitados ni contratados, cuyo importe se comprometió a reintegrar la compañía y a día de hoy aún no lo han cumplido. La tarifa aplicada cada mes desde el inicio del contrato supera en 25 euros a la realmente contratada. En la grabación enviada no aparece ni una sola de las condiciones del contrato. La tarifa contratada son 92 € al mes, IVA incluido, con el paquete completo (fijo, TV, internet y tres líneas móviles).

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 refiere lo siguiente: Solicita: 1º revisión y corrección de todas y cada una de las facturas durante toda la vida del contrato; 2º Devolución de los 306 € aproximadamente por pagos a terceros no solicitados ni contratados; 3º Actualización de la tarifa desde la resolución de esta **reclamación**; 4º Devolución inmediata del importe que corresponda de la suma de todo lo anterior en la misma cuenta de domiciliación de precios.

En su escrito de 17 de mayo de 2022, refiere lo siguiente: Envío de nuevo la respuesta enviada al correo electrónico el día 17 de mayo de 2022: "Os envío mi disconformidad sobre la respuesta de ##### con el número de referencia de la **reclamación** en el siguiente texto: En relación a la respuesta recibida por parte de #####, quería mostrar mi disconformidad y por lo tanto problema no resuelto debido a que no se presenta ninguna solución al problema (no contraté lo que se relata y solicito la devolución). Simplemente a través de la comunicación de ##### se enumeran los productos presuntamente contratados, cosa que yo puedo ver directamente en la app de #####. Además, en la grabación solicitada y enviada por segunda vez, se vuelve a mostrar solo la parte en la que la persona que atendió la llamada y que realizó el contrato me

Comunidad de Madrid

Solicita: Pedía confirmación de los números de teléfono que iban a formar parte de la promoción y oferta ofrecida, pero en ningún momento aparece la parte de la grabación en la que informa de la oferta y yo acepto. En dicha parte de la grabación que he solicitado un par de veces y nunca se envía completa, se debería escuchar que el paquete Fusión se ofreció a 92€ IVA incluido, incluyendo las 3 líneas móviles en el precio final como se me informa. Sin embargo, ##### sigue escudándose en que se ofreció el paquete fusión con un móvil incluido, y 2 líneas adicionales cobradas aparte, lo cual, jamás se contrató. Por lo tanto, se incumplieron los deberes legales de información al consumidor, no habiendo contratado lo que ##### me está facturando.

Solicita:

- Pido seriedad de una vez y la devolución de la parte que excede los 92€ desde el 02/06/2021 (fecha en la que la promoción de 50€ acabó) hasta la fecha en que se resuelva la **reclamación**.
- Que se actualice el contrato a lo que se acordó telefónicamente.
- Que no se utilice el medio telefónico por parte de ##### y sus teleoperadores para “dar largas” a los clientes una vez contratado un servicio, con infinitas llamadas y ninguna solución vía telefónica, dejándonos vulnerables a cualquier incidencia.
- Solicito la continuación de la tramitación y el cumplimiento de la legislación en materia de consumidores y usuarios; información al consumidor y la devolución de lo no contratado al no constar en la grabación consentimiento ni información sobre lo facturado.

En su escrito de fecha 8 de noviembre de 2022 refiere: “Que después de un año y medio reclamando no se ha solucionado, ni se da una posible solución al problema causado con el engaño en el precio de la contratación del producto ##### Fusión por el precio de 92€ IVA incluido Fibra, TV, Teléfono fijo y 3 móviles incluidos. La persona que atendió por teléfono fue el pack que me ofreció, y mi pregunta final (debido a otros engaños en otras compañías como #####) fue la siguiente: ¿Seguro que el precio final de todos los productos sería 92€ con IVA incluido? A lo que la mujer que me atendió dijo que sí. Que por TERCERA VEZ ##### ha enviado como prueba una grabación de los últimos 10 minutos de la llamada, dónde solo se oye a la persona que me atiende pedirme los datos como números de teléfono, número de cuenta, etc. pero en ningún momento se oye la parte en la que me ofrece los productos al precio que anteriormente comento, ya que aparece cortada o no existe grabación alguna antes de eso, ni después (momento en el que la titular de la línea tiene que decir que sí al producto contratado y a su vez, informan de que es grabado)”.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando que me dirijo a Ustedes en respuesta a la **reclamación** presentada por Alberto Moreno Huete en representación de Asunción Huete López.

Sobre este tema les informo de que, una vez analizado el expediente de la reclamante y con la información de la que disponemos en nuestros archivos, hemos comprobado que el día 02/03/2021 se le dio de alta por Portabilidad Receptora la línea fija ##### para contratar el Paquete Fusión Selección con Champions, con la línea ##### como línea principal fusión, con una promoción de la cuota durante 3 meses a 50€ impuestos incluidos. Una vez finalizada la promoción la cuota pasaría a 92€ mensuales.

Este paquete incluye 1 línea móvil con 15GB datos y llamadas ilimitadas y una segunda línea móvil con 5GB datos y con coste del establecimiento de cada llamada que se realiza. En la propia factura vienen detallados los componentes del paquete.

Por otra parte, según podemos apreciar en la grabación, para las líneas móviles ##### y ##### se les dio de alta el contrato denominado "Línea adicional L" con 150 minutos/mes para llamadas y cuyo coste por línea es de 12,50€/mes.



Comunidad de Madrid

Orden IET/1090/2014, de 16 de junio. Esta compañía tiene implantado un sistema global de aseguramiento de la calidad de la facturación, que abarca el conjunto de equipamiento, datos, procedimientos y actividades utilizadas para determinar los cargos por la provisión y uso del servicio de telefonía móvil y los servicios de comunicaciones electrónicas, con destino a su inclusión en las facturas al usuario final. Revisados estos procesos, no se ha registrado incidencia alguna en la recepción y/o generación de los contenidos/suscripciones reclamados. Asimismo, les indico que el servicio Pagos ##### (actualmente denominado Pagos Online) es una solución tecnológica desarrollada para ##### #####, ##### (en adelante TME) a través de la cual se permite al cliente final adquirir bienes y servicios digitales de terceros proveedores de contenidos mediante la utilización del teléfono móvil y haciendo uso de su tarifa de datos. De acuerdo a las obligaciones asumidas por las partes contractualmente, TME asume el procedimiento de facturación y cobro de los contenidos digitales adquiridos por el cliente. Por tanto, TME actúa en este caso como gestor del cobro para la empresa de contenidos mediante el cargo del importe de la compra en la factura telefónica o saldo de su cuenta de prepago. No obstante, en el caso que nos ocupa y en atención al valor que la reclamante tiene para #####, los cargos que aparecían en la factura emitida el día 4/07/2021 (14,82 €) fueron reintegrados en la siguiente factura, emitida el día 4/08/2021 (-14,82 €). Las suscripciones se dieron de baja definitivamente el día 07/07/2021. Adjuntamos la grabación realizada el día 2/03/2021 y las facturas emitidas para su comprobación. Considerando resueltas las cuestiones planteadas en su escrito, rogamos transmitan a la #####nuestras disculpas por las molestias que se hayan podido ocasionar.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y sobre todo de la grabación aportada por la mercantil, está incompleta y no aporta la oferta que contrató el reclamante ni los importes de la misma. Tras las reclamaciones ante la mercantil, ésta presenta de forma clara los productos contratados y los precios de los mismos en su escrito de noviembre de 2021 ante la OMIC del Ayuntamiento de Valdemoro. Entendiendo que desde este momento el reclamante tiene la información suficiente para conocer el estado de su relación contractual con la compañía y decidir cómo actuar.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y debe abonar el importe solicitado por el reclamante durante los 10 meses que son desde la contratación hasta la contestación en OMIC, añadiendo un mes adicional para que el consumidor pudiera actuar en consecuencia, ya que no tenía permanencia. Por ello, la mercantil debe abonar al reclamante el importe de 250 €.

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 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



Comunidad de Madrid

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.