



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04272.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de noviembre de 2022 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. Consumidores y Usuarios #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de 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: En el mes de marzo y su correspondiente factura, la compañía ##### ha pasado un cargo de 81,26 €, siendo las facturas anteriores con cargo de 49,49 € por los servicios de telefonía móvil 3 líneas, fibra de 600 MB, línea telefónica fijo, TV ##### con paquete series lovers incluido ##### + Amazon prime según lo contratado. Sin la autorización del reclamante, ##### da de baja los servicios de telefonía fija y de fibra óptica.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que se ha procedido al pago de las facturas pendientes para evitar cualquier **reclamación** por parte de la compañía ##### y solicita daños y perjuicios, así como el pago de las facturas pendientes a ##### a razón de 49,49 €/mes como se venía realizando hasta la fecha.

En su escrito de fecha 26 de mayo de 2022 comunica su disconformidad y añade: "##### refiere que el descuento finalizaba en febrero de 2022, pero todos los agentes de ##### me dijeron que era el 22 de marzo y solicito grabación de esto. Con respecto a las bajas de los servicios de fibra óptica y línea telefónica fija, es falso lo referente a la confirmación del enlace enviado por SMS".

En su escrito de 24 de junio de 2022 refiere: "Buenas tardes, les adjunto último escrito recibido por parte de la compañía ##### y Junta Arbitral Regional de Consumo, junto con anteriores solicitudes de **reclamación**, solicitándoles me indiquen qué pasos debo seguir, ya que anteriormente interpusé una **reclamación** a través de su organismo como les hago constar en los archivos adjuntos, pues no estoy de acuerdo con la respuesta por parte de ##### en el sentido de las excusas que ponen para no presentar la grabación de las llamadas en las que se podrá comprobar mi versión de los hechos, tanto en el sentido de la fecha de caducidad de la promoción.

Comunidad de Madrid

"En relación a la baja de la fibra y línea de telefonía fija, en su escrito del 22 de noviembre de 2022, refiere lo siguiente: Les adjunto archivos de facturas para que puedan comprobar que lo pagado no corresponde a lo pactado. El importe que venía abonando todos los meses era de 49,99 €, y como pueden verificar, el importe de las dos últimas facturas sobrepasa esa cantidad y corresponden al último mes. Asimismo, les adjunto capturas de SMS de ####, según éstos se confirma la baja de los servicios de ####, algo que yo nunca realicé y que #### me atribuye. Por lo que solicité que #### presentara la prueba de tal circunstancia, algo que nunca ha hecho, ya que la baja de mis servicios de telefonía fija e Internet la cometió #### sin autorización mía. Por todo ello, vengo a reclamar la cantidad de 150,00 € por daños y perjuicios y la diferencia, en base proporcional, de las últimas facturas abonadas, lo que valoro en 35,00 €, haciendo un total de 185,00 €. Siento no poder aportar más documentación debido a mi actual desplazamiento. Estos son los medios con los que cuento. También indicarles que el contrato con #### fue de voz (telefónicamente)."

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras verificar en nuestros sistemas los hechos descritos por el ####, queremos confirmar en primer lugar que a día de hoy ya no mantiene ningún servicio activo en la compañía de ####. Asimismo, indicar que la factura objeto de la **reclamación** es correcta, puesto que como se puede observar, tenía unos descuentos activos por doce meses que finalizaban en febrero de 2022. Con respecto a la baja, indicar que nos consta solicitud por parte de ####, y que el cliente ha de confirmar la baja a un enlace enviado por SMS sin el cual no se tramita dicha baja, y que a su vez fue confirmado.

En su escrito de 8 de junio de 2022 refiere: "Las alegaciones que a continuación enviamos son una aclaración a las enviadas a fecha 11 de mayo del presente año. Con respecto a los descuentos queremos aclarar que #####tenía varios descuentos aplicados y en las facturas vienen las fechas de los periodos a aplicar. En este sentido, indicar que el descuento del paquete finalizó el 13 de marzo, Descuento Fidelización (Desde 12 marzo 2021 al 21 marzo 2022), pero el de los servicios móviles y televisión se activaron un mes antes por lo que finalizaron el 21 de febrero, Descuento Fidelización (del 15 Feb. 2021 al 21 Feb. 2022). Por todo ello, reiteramos que la factura YI22-####, es correcta. Con respecto a la baja de la fibra el 14 de marzo a las 20:06 horas solicita la baja de fibra TV y fijo, solicitando descuentos, ya que indicase iba a otra compañía. Existen varias llamadas con ofertas realizadas y rechazadas, accediendo finalmente a la baja de estos servicios. Con respecto a la solicitud de grabación de la conversación mantenida entre el #####y un operador del Servicio de Atención al Cliente de ####, informarle que las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de #### no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria, aspecto del que da constancia la propia locución inicial al contactar con el Servicio de Atención al Cliente al indicar que las llamadas podrán ser grabadas para mejorar la prestación del servicio. Sin embargo, en este caso, no hay constancia de que ninguna de sus llamadas haya sido grabada.



Comunidad de Madrid

Estos servicios. Sin embargo, no hay constancia de que ninguna de sus llamadas haya sido grabada.

En su escrito de fecha 24 de noviembre de 2022, refiere: “A este respecto, en relación a la factura reclamada de fecha 8 de marzo de 2022, se ha tramitado un abono de un importe de 47€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a esta factura y en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación, importe que recibirá por transferencia bancaria en la cuenta donde tiene domiciliados los pagos de #####.”

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, en las que no se puede constatar la fecha de fin de la oferta al no aportar la grabación de la contratación y el contrato que se aporta no está firmado por el reclamante, por lo que se desconoce si la fecha de fin del descuento termina el 22 de febrero de 2022 o el 22 de marzo de 2022. Tampoco podemos constatar si la baja de los servicios de telefonía fija y de fibra fueron solicitados por el reclamante y si para ello se llevaron a cabo con los estándares de calidad exigidos. Se aporta por el reclamante pantallazo de un SMS de fecha 14 de marzo indicando que para realizar la baja se debe introducir un código, pero se desconoce si se hizo o no y la mercantil no aporta prueba alguna de que se llegó a hacer, pero si se llevó a cabo dicha baja del servicio de telefonía fija y fibra óptica.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante. Se acepta el ofrecimiento de la mercantil de su escrito de fecha 24 de noviembre de 2022, en que refiere haber tramitado un abono de importe de 47€ (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a la factura objeto de la controversia y en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación. Por ello, la mercantil ha procedido a realizar una transferencia de dicho importe y en el caso de que no realizara, sirva este LAUDO para su realización. Asimismo, SE DESESTIMA las pretensiones del reclamante con respecto a los daños y perjuicios referentes a la baja del servicio sin su consentimiento, que no se puede valorar al no tener prueba de esta circunstancia. Asimismo, dichos daños y perjuicios, si bien los cuantifica, no quedan documentalmente acreditados.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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 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

Comunidad de Madrid

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 en el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.