



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 04331.3 / 2021.pdf**

**RECLAMANTE:**

NIF

**RECLAMADO:**

CIF

En Madrid, a 10 de febrero 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 Unión Consumidores Europeos, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de Arbitel 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 en fecha 22/05/21 recibió el reclamante la visita de una comercial de ##### que le hizo una oferta para empresas de los servicios de telefonía y tv, Paquete Love3 por 66,40 euros al mes con tres líneas con llamadas y Gigas ilimitados, Todo el fútbol, cine y series por 20,66 euros al mes y ##### por 6,6 euros al mes y luego le añadieron un 20% de descuento para compensar la contraoferta que le ofreció su anterior compañía, la cual podría probar durante 15 días sin compromiso. Decidió aceptar y procedió a solicitar la portabilidad de la compañía a la que pertenecía entonces. Al día siguiente, tras la instalación de los equipos de tv y fijo en su domicilio, comprobó que le faltan servicios contratados, concretamente los canales de cine, series y #####, y solo disponía de los programas básicos y Amazon prime. Tras ponerse en contacto con la comercial, le indica que esto puede ser debido a que no se había completado la portabilidad de los móviles también, que en cuanto estuviere todo, tendría acceso a todo lo que contrató. Tras hablar con atención al cliente de #####, le indican que los canales del paquete que tiene contratado no incluyen todos los que la comercial le dijo y que, además, ##### no tenía la promoción que yo contraté en la modalidad de empresas. A partir de entonces, ha sido unas luchas constantes de llamadas a atención al cliente y a la comercial más de 50. El 5/04/21 pudo por fin dar de baja su contrato tras cinco llamadas y además le han informado que por haber contratado a través de la comercial no tiene los 15 días de prueba cosa que le aseguró que disponía, sobre todo para que comprobara si existía buena cobertura en la zona y que de no haber sido así jamás lo hubiese contratado y que por ello le van a penalizar con 160 euros, llevando 14 días de medio servicio. Este suceso ha vulnerado mi derecho como consumidor a recibir una información correcta sobre los servicios que se adjuntan en la nota que le hizo la comercial y que firmó con lo que realmente contrató. Por último señalar que dicha comercial dejó de atenderle el teléfono hace una semana. Solicita la no facturación del "medio servicio" que no era lo que había contratado y que van a facturarle próximamente, así como una indemnización por el daño y perjuicios causados ya que ni ha tenido disponibles los servicios que contrató y que tenía con su anterior compañía por su pésima gestión, por el tiempo perdido más de 50 llamadas para tratar de que le solucionaran el problema, dos semanas de llamadas diarias, por la vulneración de su derecho a ser bien informada así como su derecho a la protección de sus intereses económicos se me ha presentado una publicidad engañosa y le han impuesto una cláusula abusiva respecto a la excepción del periodo de prueba por hacerlo a través de comercial e imponiéndole 160 euros de sanción. El importe de la factura más 150 euros de indemnización.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que las líneas ##### y ##### se activaron en ##### en las fechas 23/03/2021, 25/03/2021 y 26/03/2021 con la tarifa ##### EMPRESA 3 y ##### Tv. Debido a una incidencia técnica, solo se activó el canal ##### Tv Fútbol, no obstante, solo se ha facturado por los servicios instalados. Asimismo, les comunicamos que en los contratos de empresa, el servicio ##### no se incluye en la tarifa, por lo que tiene que contratarlo el cliente de manera adicional según las condiciones generales. En relación a lo anterior, les informamos de que el cliente solicitó el 05/04/2020, dentro del periodo establecido, el desistimiento de la contratación, cursándose la baja de las líneas ##### y ##### en fecha 07/04/2021 por portabilidad y quedando activa la numeración #####. No obstante, han solicitado, a fecha del presente escrito, la baja de la línea ##### sin cargo. De igual modo, han solicitado un abono de 145,04 euros sin impuestos (175,50 euros, impuestos incluidos) en relación al "cargo por compromiso de permanencia" de la línea ##### detallado en la factura de fecha 26/04/2021. Dicho importe lo recibirán mediante transferencia bancaria, en el **plazo** máximo de un mes, al número de cuenta donde les domiciliamos la última factura emitida. Igualmente, han realizado un abono de 34,48 euros (impuestos incluidos) en relación a la cuota facturada por la línea ##### desde el 05/04/2021. Dicho importe lo recibirán mediante transferencia bancaria, en el **plazo** máximo de un mes, al número de cuenta donde les domiciliamos la última factura emitida. Los importes restantes de las facturas corresponden a la cuota de las líneas, siendo correctos los mismos. En relación a la indemnización solicitada, no entran a valorar la misma.

La parte reclamante manifiesta que tras recibir la respuesta de la empresa, indican que alegan no haberle instalado los servicios contratados por una incidencia técnica, cosa totalmente falsa. Le realizaron una oferta falsa con la finalidad de que se cambiara de compañía. Tras innumerables llamadas a la comercial, supervisor y servicio de atención de #####, solo le dieron largas asegurándole que el servicio se iba a instalar de forma completa. Efectivamente, la empresa le realizó el pasado 19 de mayo un abono de 175,50€ según ellos en concepto de compromiso de permanencia, pero el segundo ingreso que indican de 34,48€ no se ha realizado en ningún momento. Por el contrario, le han pasado un recibo de 10,83€ el 21-04, otro de 42,32€ el 07-05 y un último de 12€ el pasado 8 de junio (este último lo ha devuelto por no entender su existencia). Desde el día que activaron la primera línea (que no todas) el pasado 23-03 hasta el día que cursó la baja pasaron 14 días y le han cobrado 53,15€ por un servicio incompleto que contrató (menos de la mitad de canales, sin fútbol y sin #####) y por el que no iba a pagar más de 90€. Solicita que, respecto a los 175,50€ que le han abonado (no entiendo para qué), no cubren los más de 220€ que le reclaman por el compromiso de permanencia (que en ningún momento vulneró). Solicita que eliminen esa "deuda". Está dispuesta a devolver los 175€ que le han abonado sin sentido, pero no más, y solicita la indemnización de 300€ por todos los daños, tiempo e inconvenientes que le han ocasionado y que a día de hoy siguen realizándole llamadas amenazantes para que abone los 220€ sin querer indicarle por escrito a qué corresponden. Además, cada operador que le llama le reclama una cantidad diferente y no le quieren enviar ningún tipo de documento que acredite dicho gasto. Cuantificación económica actualizada de su solicitud: 300 euros.

La parte reclamada manifiesta que se efectuó un abono por transferencia bancaria de 145,04 euros sin impuestos (175,50 euros, impuestos incluidos) en relación al "cargo por compromiso de permanencia" de la línea ##### detallado en la factura de fecha 26/04/2021 que constaba abonada por el cliente. Adjuntamos la factura rectificada. Igualmente, se realizó un abono de 34,48 euros (impuestos incluidos) en relación a la cuota facturada por la línea ##### desde el 05/04/2021. Este abono consta tramitado como transferencia bancaria el 20/05/2021 al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida. Aportan la factura rectificada. Los importes restantes de las facturas corresponden a la cuota de las líneas y al "cargo por gestión de cobro" por la devolución de las facturas, siendo correctos los mismos. En relación a la indemnización solicitada, no entramos a valorar la misma. No obstante, en relación a la factura de fecha 26/04/2021, les comentamos que una vez recibida la transferencia bancaria de 175,50



## Comunidad de Madrid

Euros (impuestos incluidos). El cliente devolvió la factura completa, por lo que debe abonarla íntegra. Por consiguiente, a fecha del presente escrito, el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 227,44 euros (impuestos incluidos) de las facturas de fecha 26/04/2021 y 26/05/2021, las cuales anexan.

La parte reclamada manifiesta que el cliente solicitó el 05/04/2021, dentro del periodo establecido, el desistimiento de la contratación, cursándose la baja de las líneas ##### y ##### en fecha 07/04/2021 por portabilidad y quedando activa la numeración #####. No obstante, el día 26/04/2021 se tramitó la baja de la línea ##### sin cargo. De igual modo, se efectuó un abono por transferencia bancaria de 145,04 euros sin impuestos (175,50 euros, impuestos incluidos) en relación al cargo por la baja anticipada de la línea ##### detallado en la factura de fecha 26/04/2021 que constaba abonada por el cliente. Igualmente, se realizó un abono de 34,48 euros (impuestos incluidos) en relación a la cuota facturada por la línea ##### desde el 05/04/2021. Este abono consta tramitado como transferencia bancaria el 20/05/2021 al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida. En relación a los importes restantes de las facturas, corresponden a la cuota de las líneas y al "cargo por gestión de cobro" por la devolución de las facturas, sin que se hayan observado anomalía alguna en la facturación. Con respecto a la solicitud de la compensación económica, les notificamos que esta mercantil no va a entrar a valorar la mencionada petición. No obstante, en relación a la factura de fecha 26/04/2021, una vez recibida la transferencia bancaria, el cliente devolvió la factura completa, por lo que debe abonarla íntegra. Para finalizar, confirman que el cliente tiene un importe pendiente que asciende a 227,44 euros (impuestos incluidos) y que corresponde al cargo de las facturas de fecha 26/04/2021 y 26/05/2021.

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 reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que se han producido incidencias técnicas que han impedido al reclamante recibir la totalidad del servicio contratado. Por lo tanto, deberá abonar, de la factura de fecha 26/04/2021, el importe de 215 euros, que la reclamada abonó en su cuenta en concepto de cargo por compromiso de permanencia por importe de 145,0413 más IVA. En consecuencia, el reclamante deberá abonar el importe total de la factura.

Respecto a la factura de fecha 26/05/2021, por importe de 12 euros, se acuerda su anulación, al considerar las incidencias técnicas que se produjeron en la contratación del servicio.

Finalmente, en cuanto a la **reclamación** de gastos y perjuicios formulada, la parte reclamante no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil.

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.

## Comunidad de Madrid

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 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.