



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05683.7 / 2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de enero de 2023, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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 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 junio de 2021 se contrata el servicio por 90 € al mes, pero el mes siguiente, en julio, suben la cuota 5 €. En agosto cobran una película de Amazon Prime. Posteriormente, cobran "Serie Fans" estando cubierto dicho servicio y cobran un videojuego que no ha sido comprado por esta parte por un precio de 10 €, a falta de añadir el IVA.

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 manifiesta: "que la empresa ##### proceda a la resolución de contrato, es decir, la cancelación de cualquier factura emitida con posterioridad a la baja de mis servicios, como de la misma forma, la no aplicación contraria a derecho de penalizaciones ni permanencias inexistentes.

En su escrito de fecha 4 de julio, 28 de agosto de 2022 y 17 de enero de 2022 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el ##### , le comunicamos que el 7 de junio de 2021 aceptó un descuento de 48 € (impuestos indirectos incluidos), con una duración de 12 meses y asociado a un compromiso en ##### del mismo tiempo, dicho descuento se aplicó en las facturas de julio a diciembre de 2021, mes en el que se dio de baja. Por otra parte, deseamos informar a ##### que, respecto a la modificación de sus tarifas adjuntamos copia de la factura número YK21-001563374

Comunidad de Madrid

en la cual se puede observar que se informa del incremento en tarifas a partir del 15 de julio de 2021 siendo por importe total de 6€ impuestos indirectos incluidos. En este sentido, permítanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las 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. Expuesto lo anterior, le informamos que el ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 8 de junio de 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. Con respecto a los servicios Tarifa Plana Juego y la adquisición de una película, deseamos informarle que, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejadas en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio #####. A este respecto indicar a ##### que, tal y como se puede observar en las facturas número YK21-##### 15 y YK21-##### presenta consumos fuera de las tarifas contratadas en concepto de Adquisición de película y tarifa plana de juegos sobre la línea ##### por lo que dichos consumos no están incluidos dentro de las tarifas contratadas y no procede anular. Asimismo, indicar que, tras revisar las facturas emitidas presenta consumos hasta la baja total de las líneas no obstante la entidad bancaria en la cual tenía domiciliados los pagos ha devuelto las facturas número YK21-##### y YK21-003310380 en las cuales se factura el periodo del 8 de octubre al 7 de diciembre de 2021 por lo que en dicho periodo las líneas estaban de alta con ##### y no procede anular dichas facturas. Cabe agregar que, tras la baja total se ha emitido una última factura número YK21-003371031 por importe de 292,88€ impuestos indirectos incluidos en cual se factura el periodo del 8 al 9 de diciembre de 2021 de las líneas que se han dado de baja total el 10 de diciembre de 2021 así como un cargo en concepto de Penalización Descuento con Permanencia por importe de 288€ impuestos indirectos incluidos en concepto de los descuentos disfrutados y que no ha finalizado la permanencia asociada. Por todo lo indicado, queremos informar al ##### que la cuenta cliente ##### de la que era titular, presenta un importe pendiente de pago de 503,22€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas de 8 de noviembre y 8 y 15 de diciembre de 2021, y cuya reconvención expresa le solicitamos. Asimismo, les comunicamos que los datos personales #####, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####. Adjuntamos facturas y oferta para su comprobación.



Comunidad de Madrid

comunicación que se realizó en la factura de fecha 8 de junio de 2021, y que adjuntamos a este escrito, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, siguiendo utilizando los servicios, circunstancia que conllevó a la aceptación de las nuevas condiciones. En otro orden de cosas, el Servicio Tarifa Plana Juegos agrupa diferentes canales de entretenimiento y para poder contratarlo es a través de Mi Web y/o ##### Live desde el terminal. A este respecto, permite a los usuarios disfrutar de una oferta amplia y completa de videojuegos, en dos modalidades:"

Suscripción semanal a una tarifa plana, con acceso ilimitado al catálogo de juegos.

Descarga de videojuegos gratis o Freemium, con la posibilidad de adquirir posteriormente accesorios extras al juego.

Cabe destacar que, para suscribirse a dichos servicios es entrando al portal "online", y si es bajo la red del operador es confirmando el botón Suscribirse.

Dichos servicios de ##### se dieron de baja los días ##### y ##### de diciembre de 2021, al haber solicitado el titular dicha gestión mediante portabilidad. Se procedió automáticamente a la aplicación de un importe de 288€ (impuestos indirectos incluidos), que corresponde a la compensación obtenida en el descuento sobre el importe aplicado en la tarifa. No se considera una indemnización, sino una compensación, concepto susceptible de IVA. Asimismo, es un importe generado en factura, sobre el que hay que aplicar el gravamen correspondiente. Cabe indicar que las facturas de ##### son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden con las cuotas mensuales y consumos de los servicios, los cuales han sido utilizados por el titular y tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación de los mismos.

Ponemos en conocimiento que la entidad bancaria de ##### procedió a devolver las facturas con fechas de emisión 8 de noviembre, 8 y 15 de diciembre de 2021.

Asimismo, queda pendiente de pago en la cuenta cliente ##### la cantidad de 903,22€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas, cuya reconvención expresa solicitamos por medio del presente escrito. Finalmente, les comunicamos que, a día de hoy, ##### ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por #####. En su escrito del 5 de diciembre de 2022, refiere: "En primer lugar, permítanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las 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 con fecha 15 de julio de 2021 se actualizaron las cuotas de algunas tarifas.

Expuesto lo anterior, le informamos que el ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 8 de junio de 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. Adjuntamos a este escrito copia de la factura para su verificación.

No obstante, le confirmamos que hemos generado un abono a su favor por importe de 288€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de cargo por Penalización Descuento con Permanencia cobrado en la factura de fecha emisión 15 de diciembre de 2021. Asimismo, informamos a ##### que dicho abono servirá para minorar el importe pendiente de su cuenta cliente ##### número ##### quedando la misma a día de hoy desactivada y con un saldo pendiente de pago de 215,22€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas y consumos generados por sus servicios hasta la fecha de baja efectiva de los mismos.

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y en el último escrito de la mercantil que se envía al reclamante y al que no contesta, desconociendo este Colegio Arbitral su conformidad o no con el mismo, en el que le descuentan del importe facturado la penalización por permanencia y teniendo que abonar los consumos realizados y cuyo importe asciende a 215,22 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el LAUDO en **EQUIDAD** y DESESTIMA las pretensiones del reclamante con respecto a no abonar importe alguno y debe realizar el abono de las cantidades facturadas que ha consumido, que ascienden a 215,22 €.

Asimismo, se ESTIMA TOTALMENTE la reconvencción de la mercantil y el reclamante debe abonar el importe de 215,22 € por cualquiera de las vías indicadas por la empresa en sus escritos.

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 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.