



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 07811.4.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de julio de 2020 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: ID® ####, empleado público de la Comunidad de Madrid.
VOCALES: D? ####, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. ####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 el incumplimiento de la contraoferta que le realizaron el 12 de julio de 2019 por la que cancelé la portabilidad a otro operador, Solo le han entregado uno de los dos terminales, le facturan un importe mensual superior al contratado de 86 euros, y en ocasiones se ha quedado sin datos cuando son limitados. Solicita la devolución del dinero cobrado de más y los intereses, la entrega del otro terminal, y una compensación por las molestias y el incumplimiento del contrato. Adjunta copia de la facturación.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no es técnicamente posible la aplicación de la oferta reclamada, no obstante se han emitido abonos por importe total de 247,26 euros, correspondiente a las facturas de fecha de emisión desde el 1 de agosto hasta la próxima factura que se emita el 1 de diciembre de 2019, en concepto de la diferencia de cuota aplicada, de los cuales 146,68 euros han sido ingresados el 18 de octubre en la cuenta en la que tienen domiciliados los pagos. La cantidad restante 0,01 euros se han utilizado para anular el importe pendiente de pago, y 100,57 euros serán ingresados en los próximos en la cuenta bancaria. Finalmente manifiesta que de acuerdo con el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, faculta a los operadores a realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar al usuario de dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes. El reclamante podrá con anterioridad a la entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables a su tarifa el 29 de diciembre de 2019, solicitar un cambio de plan de precios sin penalización alguna por este concepto, o bien seguir utilizando el servicio, circunstancia que conllevará la aceptación de las nuevas condiciones. En relación con el terminal se mantuvo conversación telefónica con el reclamante comunicándole que al estar en proceso de portabilidad de las líneas no es viable enviar un terminal financiado, debido a que en el momento en el que se desconecte se procederá a la precipitación de las cuotas. En la misma conversación la parte reclamante aceptó el envío del Samsung Galaxy S10 Plus 128 gb por 384 euros con pago al contado. No obstante en una segunda conversación rechaza el envío del terminal pero ya no se pudo cancelar, por lo que se le ha indicado que lo rechace cuando el repartidor acuda al domicilio.



Comunidad de Madrid

Se ha procedido a realizar la portabilidad de la línea 617xxxx54 que tenía asociado el pago financiado de 16 euros del terminal, por lo que en la siguiente factura se reflejaran las restantes cuotas pendientes de pago. Finalmente, manifiesta que los datos personales del reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que hubiera sido incluido. La parte reclamante contesta por escritos de fechas 10 de diciembre de 2019 y 19 de febrero de 2020, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque han incumplido la oferta contratada, nunca disfrutó de la tarifa ilimitada de datos y llamadas, solo recibió uno de los terminales, nunca le enviaron el contrato por escrito que solicitó, y cada mes facturaban el importe que les venía en gana, en agosto deberían haberle facturado 54 euros porque el único terminal que le entregaron fue a mediados de agosto, y septiembre, octubre y noviembre le deberían de haber cobrado 70 euros porque no tenía el otro terminal. Le deberían de haber facturado 648 euros (consumo 264 y terminal 384), lo cobrado asciende a 933,60 euros y le devuelven 247,25 euros, por ello al día de la fecha le deben 38,35 euros cobrados de más. Manifiesta que en ningún momento la empresa le informó del cambio de condiciones contractuales, y al día de la fecha seguiría interesado en las condiciones pactadas el 18 de julio de 2019 así como la entrega del segundo terminal siempre y cuando se hicieran cargo de la penalización de permanencia de la nueva operadora con la que tuvo que contratar por sus constantes incumplimientos, y detalla las incidencias de la portabilidad. Solicita la devolución de los 38,35 euros cobrados de más, 5 euros del duplicado de la tarjeta sim por haberse anulado, repongan las condiciones del contrato ofrecidas el 18 de julio de 2019, le entreguen el segundo terminal al precio ofertado, una indemnización por el incumplimiento del contrato, tiempo perdido en reclamar, tiempo y gastos de desplazamientos a sus tiendas, y por los 3 días que cortaron la línea móvil. Adjunta copia de las Hojas de Reclamación. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente. 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escritos de fecha 31 de marzo y 16 de julio, en los que solicita 38,35 euros de la diferencia de las cuotas entre lo cobrado y lo devuelto, 7,93 € de Internet del 1 al 4 de diciembre de 2019, puesto que el servicio se lo prestaba su nuevo operador desde el 21 de noviembre de 2019, 150 € de compensación por los tres desplazamientos a una tienda ##### a la que le remitieron desde atención al cliente para la solución del problema y la entrega del terminal que faltaba, 60 euros por los dos desplazamientos a otra tienda ##### porque le habían cortado la línea y anulado la tarjeta sim, 5 € del duplicado de la tarjeta sim, 40 euros por los dos desplazamientos a Alcalá de Henares para entregar los equipos, 200 euros por no haber dispuesto de la tarifa ilimitada de datos durante los 4 meses del tiempo contratado, 150 euros por no haberle entregado el segundo terminal y tener que haber comprado otro de precio superior, 300 euros por los cientos de llamadas al servicio de atención al cliente sin obtener una solución generándole ansiedad y frustración. Suma un total de 951,28 euros. Por último, manifiesta que los contratos aportados por la empresa han sido creados al efecto, y no envían el audio de la grabación ni el contrato de 22 de julio. Adjunta recibos bancarios abonados, los justificantes de ingreso de las cantidades devueltas, factura del duplicado de la tarjeta sim, factura de noviembre, y la oferta de retención que le ofrecieron el 18 de julio de 2019. La parte reclamada aporta escrito de fecha 11 de marzo alegando que no ha sido posible localizar la grabación de la contratación, y adjunta el contrato en papel del que se desprende que solo se ofertó un terminal con un pago a plazos de 16 euros durante 24 meses. No fue técnicamente posible aplicar la oferta que se adjunta con la reclamación, dado que no estaba vigente con el catálogo de ##### y que fue ofrecida por error comercial. No obstante, para subsanar las molestias ocasionadas se han realizado dos abonos de 146,68 euros y 100,58 euros correspondiente a las facturas emitidas desde la oferta en julio de 2019, hasta la baja en



Comunidad de Madrid

, en concepto de diferencia de la cuota aplicada. Los abonos fueron ingresados en la cuenta bancaria del reclamante el 18 de octubre de 2019 y el 4 de diciembre de 2019. Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra inactivo en ##### y al corriente de pagos. Aporta escrito de alegaciones de fecha 10 de julio de 2020, reiterando sus alegaciones y manifestando que las cantidades abonadas se corresponden con el recalcule de las facturas comprendidas entre el 1 de agosto al 1 de diciembre de 2019, en concepto de la diferencia de cuota, con la factura de diciembre de 2019 y con el duplicado de la tarjeta sim. 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en el corte de la línea y anulación de la tarjeta sim, por lo que tuvo que comprar un duplicado de la tarjeta, debiendo reembolsarle la empresa 5 euros, y 7,93 euros de la factura de 15 de diciembre de 2019 que no refleja consumo, y al no constar el detalle del cálculo de las cantidades ya reembolsadas por la empresa reclamada. No procede compensación por el segundo terminal, que no aparece reflejado en la oferta escrita aportada por la parte reclamante, ni por la supuesta falta de datos al no constar un incremento de gasto sobre la cuota contratada. No procede el abono de 38,35 euros por diferencia en las facturas entre lo cobrado y lo devuelto, al no haber aportado la parte reclamante el cálculo detallado de las cantidades, y constar en las facturas cargos no incluidos en tarifa como ##### y tarifa plana de juegos. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de compensación por los desplazamientos a tiendas de la empresa reclamada, tiempo perdido en llamadas, y la angustia y frustración por la falta de solución del problema, al no ser los daños personales objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y no estar acreditados, justificados, y cuantificados daños y perjuicios económicos, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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. 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.



Comunidad de Madrid

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. Madrid, 24 de julio de 2020

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. Madrid, 24 de julio de 2020