



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10352.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de junio 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 la disconformidad con la duplicidad de facturación y cobro del mismo servicio, ##### +, tras aceptar en agosto de 2020 una propuesta comercial modificando el titular. Reclamó en numerosas ocasiones y han hecho caso omiso. Solicita la devolución del importe abonado por duplicado a la empresa como Suscripción ##### +, por estar incluido en el recibo que unifica todos los servicios contratados. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada contesta por escrito de fecha 2 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante se dio de alta el 6 de mayo de 1997 en el contrato de TV #####élite. En octubre de 2010 contrata un segundo equipo Multiplus, y ambos permanecen activos hasta julio de 2021, fecha en la que se suspende el servicio por impago de las facturas de junio y julio. El 8 de agosto entrega los equipos cedidos en un distribuidor. Manifiesta que el servicio TV #####élite nunca ha estado fusionado, y en ningún momento consta solicitud de cambio de titularidad de este contrato. Los recibos emitidos son correctos ya que no consta solicitud de baja y no se entregaron los equipos hasta agosto de 2021, y hasta la fecha de suspensión (julio de 2021) pudo disfrutar del servicio de TV #####élite en los dos equipos que tenía, principal y Multiplus.

La parte reclamante contesta por escrito el 10 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera sus alegaciones y señala que con la actualización realizada en 2010 con los nuevos equipos instalados, el anterior de 1997 queda inutilizado ya que no es compatible con la nueva instalación y nunca se presta el servicio de modo conjunto. El otro deja de tener señal indicándole el técnico que lo guarde y no lo entregue por estar desfasado. Los equipos instalados en 2010 los ha intentado devolver en numerosas ocasiones al observar que se están cobrando por duplicado, para terminar de gestionar la baja de ambos, por lo que decide devolver los recibos, momento en el que la empresa suspende el servicio y permite la devolución. Cuando se realiza el cambio de titular, se traspasa la línea fija con todos los servicios contratados y la baja del anterior titular, y parece que sólo le dieron la baja de la línea fija a nombre del anterior titular quedando pendiente la baja de la suscripción de #####+. Además, según los comerciales, el servicio reclamado debe estar siempre asociado a una línea fija, por lo que no se

Comunidad de Madrid

Entiende que no se mantenga el servicio cuando la línea fue dada de baja en su contrato. No tiene constancia del nuevo contrato porque se firmó en una tableta y no le remitieron una copia, por lo que desconoce las gestiones que se realizaron en el alta y baja. Entiende que lo que se realiza es la baja de todos los servicios a nombre de ##### y el alta de los mismos a nombre de #####, con unas condiciones más beneficiosas económicamente. Concluye que, en cualquier caso, la duplicidad de pago está acreditada al haberse pagado el servicio #####+ por ##### y por ##### al estar incluido en el apartado "Televisión".

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 aporta escrito el 18 de mayo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, al que adjunta escrito de autorización de representación, y reitera la duplicidad de cobro por el mismo servicio por importe de 1.409,98 € y señala que no tiene sentido contratar el servicio "##### en dispositivos" y el servicio #####+ para el mismo domicilio. Solicita el reintegro de 1.409,98 € y la revisión del contrato y cualquier obligación pendiente a nombre de ##### y de #####, puesto que, habiéndose tramitado la portabilidad, han intentado cobrar recibos bancarios.

La parte reclamada aporta escrito de 17 de mayo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la disconformidad versa sobre un servicio facturado por Canal+ DTS, que comunica la ratificación del escrito de alegaciones de fecha 2 de noviembre de 2021.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 25 de mayo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamante, en el que manifiesta: "informo de que no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE" en el párrafo 8º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica que no podrán ser objeto de arbitraje las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este **plazo** desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos que no se refieran a facturación, se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud."

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

NO ENTRAR A CONOCER del fondo del asunto al estar excluida la **reclamación** de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, puesto que el hecho causante del conflicto fue la modificación del titular de los servicios contratada en tienda en agosto de 2020 y la información proporcionada sobre el servicio de Televisión, y habiendo presentado la parte reclamante la solicitud de arbitraje el 22 de octubre de 2021, supera el **plazo** de un año previsto en la Oferta de Adhesión de la empresa reclamada.

Queda expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.