

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01057.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALLES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: El reclamante refiere ser cliente de los servicios de línea fija, líneas móviles, fibra y TV [REDACTED].

Que en el mes de diciembre de 2020 contactó con el departamento de atención al cliente para reclamar por parte de [REDACTED] el incumplimiento de la oferta suscrita al estar girando un importe mensual superior al acordado, a saber, 53,95€ los tres primeros meses y transcurrido ese plazo 63,95 €/mes.

Como consecuencia de ello, con fecha 14/12/2020, [REDACTED] procede a enviar un SMS al Sr. [REDACTED] informado de que van a descontar en siguientes facturaciones el importe de 128,64€ cantidad correspondiente a lo cobrado de más por no aplicación de la oferta. Sin embargo, en la siguiente facturación emitida, además de hacer de nuevo una facturación errónea, no aplican el descuento informado.

Con fecha 04/01/2021, proceden a interrumpir todos los servicios contratados.

Ante esta situación el reclamante abona la facturación devuelta abonando su importe mediante tarjeta bancaria para recuperar los servicios.

Que molesto por la situación creada por su mercantil, el reclamante, decide solicitar la portabilidad de los servicios. No obstante, ese mismo día 04 de enero, recibe una llamada del dpto. de retenciones de [REDACTED] ofertándole unas nuevas condiciones que son rechazadas por nuestro asociado, solicitando tiempo para estudiar la promoción.

Finalmente, el reclamante decide dar una nueva oportunidad a la mercantil y sigue las instrucciones ofrecidas para cancelar la portabilidad y procede a suscribir la nueva promoción mediante grabación consentida.

Sin embargo, una vez recibida por correo electrónico el resumen de oferta nuestro socio observa que la información ofrecida verbalmente no es coincidente, ya que no refleja todos los productos contratados, en concreto, lo acordado para el servicio de TV [REDACTED] (televisión, cine, series y fútbol). La persona que atiende la llamada le indica que no se preocupe que es un paquete y que todo está incluido durante 12 meses por un precio de mensual de 48,13 € IVA incluido.



Comunidad de Madrid

Que los hechos de facturaciones erróneas por no aplicación de oferta indicados más arriba vuelven a repetirse una vez más. Es por ello, por lo que en el mes de febrero, el reclamante contacta de nuevo con la operadora, para abrir una nueva reclamación.

El 25/02/2021, el reclamante recibe una llamada de [REDACTED] en la que prácticamente no le informan de la reclamación abierta y siendo en ese momento que desde [REDACTED] le informan de que las tarifas que mantiene es obsoletas y le obligan a cambiar de tarifa o a rescindir el contrato. Es por ello, por lo que le ofrecen una nueva promoción que nuestro socio se compromete a estudiar.

Con fecha 26/02/2021, contactan de nuevo y aceptar el cambio de tarifa propuesto, formulándose una nueva oferta vinculante. Si bien en los meses siguientes parece que [REDACTED] reajusta las facturaciones, al facturar durante unos meses lo acordado, en verano se vuelven a producirse los mismos errores de facturación y teniendo que requerir a la mercantil la devolución de lo cobrado en demasía. El reclamante abona los recibos para una vez cercano al término de la permanencia solicitar el reintegro del exceso cobrado. Así, a principios de enero de 2022, contacta con [REDACTED] informando desde su mercantil que el exceso de cobro en la tarifa se debe a los productos extra del servicio de TV, negando el reintegro de las cantidades cobradas de más. Finalmente, nuestro socio decide abandonar su mercantil y solicitar la baja y portabilidad de los servicios contratados a [REDACTED], procediendo nuestro socio a la devolución de los aparatos según instrucciones de [REDACTED]. El técnico de [REDACTED] acude al domicilio de nuestro socio e instala y pone en funcionamiento los servicios que éste ha contratado, y al haber una única instalación de enlace los servicios de [REDACTED] quedan deshabilitados en ese momento. Que cuál es la sorpresa de nuestro socio cuando al contactar varios días después con su mercantil le informan de que no habían procedido a dar de baja ni la línea fija ni la fibra. Ante esta nueva negligencia nuestro socio les advierte de que no aceptará ningún cargo a partir del día 31/01/2022, fecha en la que se hizo efectiva la portabilidad a [REDACTED]. Que en la última factura girada ([REDACTED]), [REDACTED] imputa unos cargos por baja anticipada y compromisos de permanencia para la línea fija y móviles por un importe total de 22,35 € (sin 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 que proceda al REINTEGRAR a nuestro los importes abonados de más por no aplicación de ofertas y que asciende a un importe de 248,86 €
En su escrito de fecha 14 de abril de 2023 refiere: "En el escrito de reclamación se hace referencia a que las ofertas vinculantes no reflejan lo que el comercial telefónico de [REDACTED] ha formulado en sus llamadas, lo que resulta clave para determinar que aunque la facturación sí corresponda con las ofertas vinculantes, éstas no corresponden con lo que la compañía ofrece a través de sus agentes, y ahí reside su engaño al cliente. Estas llamadas están grabadas y al aportar la documentación inicial por correo certificado no se pudieron aportar. Se adjuntan las llamadas, descripción cronológica de los hechos y documentales digitalizadas y solicita: Que se revise la cronología junto con la documentación y los audios de las llamadas, en los que queda demostrado el engaño de [REDACTED] y su mala fe. En base al conjunto de documentación y hechos probados se solicita la cantidad equivalente a las demasías cobradas por [REDACTED]".
En su escrito de 10 de junio de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Recibidas las últimas alegaciones realizadas por la operadora [REDACTED] para el día de la vista, comunico a esa junta arbitral lo siguiente: Ante la insinuación de la operadora de posible exclusión de oferta de la reclamación indicar que la dilatación en el tiempo de la reclamación solo puede ser imputable a la compañía, ya que desde el primer incumplimiento contractual se han realizado las oportunas reclamaciones siendo [REDACTED] la que ha alargado en el tiempo la resolución del problema



Comunidad de Madrid

incumpliendo el contrato al no aplicar los descuentos ofrecidos y faltando al compromiso dado de reintegrar lo cobrado de más en facturaciones posteriores, tal y como ha quedado demostrado en las grabaciones. En cualquier caso, los problemas reclamados correspondientes a los incumplimientos de febrero del 2021 y 2022 entiendo que no pueden ser objeto de exclusión. Se adjunta enlace de wetransfer ([REDACTED]) a grabación telefónica de la última llamada recibida del departamento de retenciones de [REDACTED] del 27 de enero de 2022 en la que tras una larga locución queda manifiesta y registrada la reclamación que con posterioridad, tras la asesoría de los servicios jurídicos de [REDACTED], se redacta y remite al servicio de atención al cliente de modo fehaciente el 27 de mayo de 2022 (se adjunta también copia de la carta remitida y del acuse de recibo), esto es, sin haber transcurrido un año del vencimiento de las facturas objeto de reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "[REDACTED] titular de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], solicita la devolución de 248,86 euros por lo cobrado en exceso desde junio de 2021 hasta el 31/01/2022, por lo aplicar la promoción de 48,13 euros al mes incluyendo los servicios de TV.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les indicamos que el 05/01/2021 el cliente aceptó una oferta de un 30% de descuento durante 12 meses en la tarifa [REDACTED] de las líneas [REDACTED] y [REDACTED] y un 50% de descuento durante 12 meses en las líneas adicionales [REDACTED] y [REDACTED], quedando la cuota en 48,10 € durante esos 12 meses, tal y como se puede verificar en el comprobante de venta que el cliente aporta.

En este sentido, les informamos de que 26/02/2021 el cliente aceptó una nueva oferta que anulaba la anterior, cambiando el descuento del pack al 40% y manteniendo el 50% de descuento en las adicionales, pero añadiendo los servicios de TV: [REDACTED] TV Cine y Series gratis 12 meses y Liga de Campeones y [REDACTED] TV Fútbol gratis solo hasta 31/05/2021, luego se cobrarían 14,95€ por cada uno de esos servicios, según el comprobante de venta de esa fecha que el cliente aporta.

En cuanto a lo anterior, les notificamos que con posterioridad al 31/05/2021 los servicios de Liga de Campeones y [REDACTED] TV Fútbol comenzaron a cobrarse.

Respecto a lo expuesto, les confirmamos que la facturación ha sido correcta, pues según el comprobante de la venta del 26/02/2021 el precio era de 47,51 € 3 meses y después 79,41 €.

Por último, les recordamos que, a fecha del presente escrito, el cliente está al corriente de pago en la marca [REDACTED].

No obstante, en relación a las facturas con una antigüedad superior a 12 meses, les comunicamos que la mercantil [REDACTED], bajo el nombre de la marca comercial [REDACTED], está adherida a Arbitraje de Consumo de las Comunidades Autónomas bajo el distintivo oficial [REDACTED].

Que el ámbito material del arbitraje se limitará a las reclamaciones de los clientes o usuarios finales de [REDACTED] relativas a la prestación del servicio de telefonía móvil que desarrolla bajo el nombre comercial "[REDACTED]" y sus demás signos distintivos, con exclusión de las siguientes:

A) Aquellas reclamaciones que excedan del ámbito material anteriormente referido y aquellas cuya gestión no sea llevada a cabo por las Juntas Arbitrales Nacional y Autonómicas.

B) Aquellas reclamaciones planteadas por personas físicas que superen cuantitativamente los 3.005€ y las planteadas por personas jurídicas que superen cuantitativamente los 5000€.

C) Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos.

- D) Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como [REDACTED] y numeración con prefijos [REDACTED] y [REDACTED].

E) Aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros.

F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje.

G) Aquellas solicitudes reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos.



Comunidad de Madrid

H) Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.

Que se están reclamando facturas desde junio de 2021. Y que dicha reclamación no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que "el hecho reclamado versa sobre algunas facturas con una antigüedad superior a los 12 meses"

Por todo ello, instamos a esta Junta Arbitral a que proceda al archivo del expediente, puesto que, atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento arbitral. En caso de emitirse un laudo, [REDACTED] interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, que la mercantil ofrece al reclamante distintas propuestas vinculantes y con precios diferentes, que no se cumplen .

El reclamante solicita 248,86 € que se obtienen de los importes facturados y los que se deberían haber facturados, según las ofertas realizadas en cada una de las llamadas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y se deben de ingresar el importe 248, 86 € de los importes abonados de más.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 10 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

