

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01511.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

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.

VOCALES:

[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.

[REDACTED], 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: Refiere el reclamante que con ocasión de un cambio de domicilio, se solicita un traslado de línea fija e Internet fibra óptica a la compañía [REDACTED] con la que se tenía contrato desde hacía varios años; sin embargo, no se hace el cambio domicilio, sino que dieron de alta en un servicio transitorio que presentaron como necesario temporalmente para seguir ofreciéndome Internet. Tal servicio no se llegó a prestar nunca realmente, pues los dispositivos se encuentran sin desprecintar. Se trata de devolver los dispositivos sin ninguna respuesta de [REDACTED] (actualmente se conservan intactos y precintados. El reclamante refiere que le empiezan a cobrar el citado servicio y se reclama a la compañía sin fruto alguno y finalmente se dio de baja del mismo y reclamándole una indemnización de más de 240 euros por una supuesta obligación de permanencia asumida por mí. Actualmente recibe llamadas constantes de una empresa de impagados.

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 solicita: "Se me abonen los cargos indebidamente pagados, según documentación adjunta, y se cese en la reclamación de 240 euros y las amenazas recibidas. Con tal fin, se solicita que por parte de la Comunidad de Madrid se haga a portar a la compañía [REDACTED], y a la supuesta gestoría de impagados, aporte las grabaciones de todas las conversaciones, así como los documentos justificativos".

En su escrito de 30 de marzo de 2023 refiere: En relación con las alegaciones presentadas por la Unidad de Servicio al Cliente de la Compañía [REDACTED], para su debida constancia en el expediente y toma de consideración por parte del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, deseo efectuar las siguientes alegaciones:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

1.- La citada compañía, mediante la documentación aportada, no desvirtúa en ningún extremo lo manifestado en mi escrito inicial, pues:

a) Se limita a presentar una respuesta tipo diseñada por su departamento jurídico, genérica, a la que se añade un contrato de adhesión que NO HA SIDO FIRMADO POR MÍ EN NINGÚN MOMENTO, COMO SE OBSERVA EN EL MISMO, NI MATERIAL NI DIGITALMENTE.

b) No presenta las grabaciones de la contratación efectuada, y lo que es más importante, las conversaciones previas en las que el operador del servicio de atención al cliente me manifestaba insistentemente la imposibilidad de efectuar un traslado "estándar" con el cambio de domicilio por motivos técnicos transitorios (se me dijo, sería una solución técnica que duraría como mucho un mes). O en su defecto que se le identifique para poder conocer quién fue el autor del engaño.

En tales conversaciones, NUNCA SE ME INFORMÓ DE NINGÚN TIPO DE PERMANENCIA OBLIGATORIA, POR EL CONTRARIO, SIEMPRE DE SU TEMPORALIDAD. De otro modo, jamás habría aceptado esta contratación.

2.- Nada dice la compañía de que su Servicio Técnico manifestó, cuando se produjo la instalación del servicio en la nueva dirección, que lo que se me instalaba era el mismo sistema del que venía disfrutando en el anterior domicilio (mismo modem, contraseñas,). En este sentido, el propio operario me dijo que ni abriera los paquetes de instalación que se me habían hecho llegar por la compañía de transportes, PUES ERAN INNECESARIOS.

Por ello solicitaré también que se pueda identificar al operador que efectuó la instalación, quien podría corroborar mis manifestaciones.

Estos paquetes, como prueba la fotografía que les remití, continúan sin abrir, intactos, en mi domicilio a disposición de la Compañía o de ese Instituto Regional de Arbitraje para lo que sea menester. PRUEBA IRREFUTABLE QUE EL SERVICIO NO SE HA LLEGADO DISFRUTAR NUNCA EN SU TOTALIDAD.

3.- Como manifesté en mi primer escrito, la contratación de este servicio tuvo como único motivo el que se me dijera que sería temporal, durante unas semanas, hasta que técnicamente se me pudiera efectuar el servicio estándar.

Se podrían recuperar también las llamadas en las que de forma insistente solicité que se me facilitara un código de devolución para que una tienda física me recogiera los paquetes postales que se me habían enviado. De hecho, se podría ver también que asistí a las tiendas de [REDACTED] y [REDACTED], y tomé turno digitalmente identificado.

4.- Desde el punto de vista material, y prueba palmaria de que fui víctima de un engaño de la compañía (cierto que, a través de un operador, quizás desleal o por la simple ansia de apuntarse un contrato), es que habría sido un sinsentido que yo hubiera consentido la contratación un servicio del que ya venía disfrutando, POR MUCHO MAS PRECIO DEL QUE VENÍA ABONANDO, pues lo que tenía contratado eran, básicamente, 1 línea fija con Internet por fibra óptica, y 2 líneas móviles, en conjunto. De esa modalidad conjunta de contratación, me engañan de forma que me hacen consentir la separación en dos tipos distintos de contratos, con separación de las líneas correspondientes. Es decir, algo totalmente irracional (sin no fuera porque me indujeron a pensar que era una solución técnica momentánea)

En definitiva, después de este tiempo me veo en una absoluta indefensión, no solo he pagado ya a la compañía mucho más dinero de la que me correspondía, sino también he de soportar se me amenace con incluirme en los ficheros de morosos (jamás en mi vida he dejado de pagar un solo recibo, de ningún servicio contratado).

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La compañía [REDACTED] se limita a presentar un contrato unilateralmente cumplimentado, sin que haya hecho ningún esfuerzo interno por aclarar el asunto (en previsión además de que esto le haya podido ocurrir a otras personas): identificación de responsables, grabaciones de conversaciones entre sus operadores y mi persona, o identificar al propio operador que acudió a mi domicilio a efectuar la nueva instalación, que me advirtió que no tocara los envíos de dispositivos técnicos y tratara de devolverlos.

De prosperar las pretensiones de la Compañía [REDACTED], en la forma y condiciones en las que se han desarrollado los acontecimientos, se sentaría un nefasto precedente para el futuro; entiendo que la merecida protección del flujo económico y de las propias empresas prestadoras de servicio, que sin duda realizan una labor imprescindible y digna de elogio para la sociedad, no puede amparar el avalar prácticas contractuales que dejan en la mayor de las indefensiones a los ciudadanos, pues dejarían al albur de éstas, las decisiones sobre los contratos ofrecidos, sin que el consumidor tenga conocimiento real, más allá de las afirmaciones que le quiera trasladar el operador de turno (reales o inciertas).

Por ello, y en la esperanza de que no se proceda a cerrar el expediente de una forma, a mi modo de ver, injusta, sin hacer más indagaciones, estimando que, pese a que la cuantía que se solventa no es muy elevada, de concederle la razón a la compañía sería desproteger flagrantemente a un consumidor, SOLICITO:

- 1.- Que se inste a la Compañía a que presente las grabaciones que sirvieron de base a la contratación.
- 2.- Que identifique ante ese Instituto regional de Arbitraje a la persona que efectuó la contratación tras informarme verbalmente para que pueda conocerse el motivo del malentendido o engaño.
- 3.- Que se identifique al operario que realizó la instalación en el domicilio para que pueda corroborar que se informó, efectivamente, de que se me instalaba el mismo servicio que en mi anterior residencia, y que no se debía activar otro distinto. Esto es, la excusa técnica era absolutamente FALSA.
- 4.- Que se manifieste sobre el contenido del paquete con los elementos técnicos que se me remitió a mi domicilio y forma de devolverlo, pues como digo, se encuentra en mi poder, y desconozco su contenido real.

En su escrito de 4 de abril de 2023 refiere: refiere: En relación con mi solicitud de arbitraje presentada contra la empresa [REDACTED], y ante su última notificación del día de hoy, en la que se me informa que la misma no reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 34.1 del RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en la que me requiere para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir de la recepción de la presente notificación proceda a la subsanación de su solicitud con aportación expresa mi pretensión, cuantificándola económicamente de manera actualizada, y se aporte documentación adicional, se INFORMA que, mi pretensión es la siguiente:

- Que por parte de la compañía [REDACTED], se me dejé de exigir el pago de 266,48 euros en concepto de permanencia (e IVA) por un servicio que no contraté en la forma y duración informada por la empresa.
- Hago renuncia expresa de las cantidades adicionales que se me cobraron por la compañía, ante la dificultad como ciudadano de su contabilización.

En relación con las pruebas documentales que se me exigen:



Comunidad de Madrid

-Tratándose de un contrato de adhesión del que no fui informado debidamente, y sobre el que la compañía tiene toda la documentación y medios para lograr refrendar sus aseveraciones, solicito que se le exija a la operadora [REDACTED], que lo aporte, pues yo ya he entregado todas las facturas y relato de hechos a través de cuyo estudio se puede inferir racionalmente el engaño o mala praxis de la que fui objeto.

En su escrito de 04 de mayo de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 3 de junio de 2023 refiere. "considera cerrado el procedimiento al haber recibido las cantidades adeudadas por la compañía [REDACTED] en mi cuenta".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando. "En primer lugar, deseamos informarle que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, firmando por ello un compromiso, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este caso es un contrato para una nueva dirección, el cual aportamos, En este sentido, le comunicamos que D. [REDACTED] adquirió el día 11 de julio de 2022 el servicio Internet conecta y móvil, asociado a la líneas [REDACTED] [REDACTED] y a un compromiso en el servicio de 12 meses, el cual fue aceptado sino el pedido no se gestiona. Puesto que dichos Servicios [REDACTED] fue dados de baja con fecha 22/08/2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 178,08 euros (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso.

Por lo anteriormente descrito le comunicamos que el Sr. [REDACTED], mantiene un importe pendiente de pago de 266,48 euros impuestos indirectos incluidos de las facturas emitidas el 8/10/2022 y 1/10/2022, las cuales aportamos y cuya reconvencción expresa solicitamos.

Finalmente, y con respecto al antiguo domicilio, le comunicamos que se tarifican los servicios correctamente hasta la gestión de baja de los mismos, con fecha 19/10/2022 con el número de identificación de cliente número [REDACTED]".

En su escrito de 8 de mayo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que hemos procedido a revisar la solicitud de traslado del mes de julio de 2022, por lo que se ha procedido a recalcular las facturas emitidas desde el 11 de julio de 2022, fecha en la que se ejecutó el traslado, hasta el momento de la baja, el 20 de septiembre de 2022, en base a la oferta que tenía con anterioridad a la solicitud de traslado.

De este modo, se ha generado un abono por importe de 369.47 €, que se ha utilizado para anular el importe pendiente y el resto 102.99 €, se ingresarán en la cuenta bancaria en los próximos días".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en el escrito del reclamante de fecha 03 julio de 2023, en el que refiere dar por cerrado el procedimiento, al haber recibido las cantidades adeudadas por la compañía en su cuenta corriente.

Por ello, este Colegio Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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.

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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

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