

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 08810.8 / 2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 7 de marzo de 2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED], propuesto por la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid.

[REDACTED], propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 8 de agosto de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de febrero de 2023 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida tras dar de baja el servicio de fibra, de muy elevado importe (339,32€, 229,02€ y 230,14€), cuando venía pagando unos 80€/mes por todos los servicios contratados. Solicita el ajuste de la citada facturación.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 29 de septiembre de 2022, manifestando que siendo el cliente titular del Pack [REDACTED] para las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]; al dar de baja con fecha 21/03/22 el servicio fijo (línea + internet), las tarifas de las líneas móviles pasaron a la tarifa [REDACTED], generándose un cargo por baja anticipada de 113,38€ que han procedido anular.

Por otro lado, habiendo adquirido en febrero y marzo del 2022 distintos dispositivos a coste promocional y venta a plazos, asociados a 24 meses de permanencia, al portar la línea móvil

██████████ el 13/06/22, se ha generado un cargo por baja anticipada y la cancelación de la venta a plazos del terminal ██████████

Actualmente mantiene activa la otra línea móvil asociada a dos dispositivos y una deuda de 865,63€ correspondiente a las facturas emitidas en junio, julio y agosto de 2022, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 3 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado la reclamada por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO** adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la contratación realizada con los terminales comprados a plazos y revisada la facturación emitida, si bien no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, entendiéndose que la misma es correcta y acorde en cada momento a los servicios prestados; ello no obstante se acepta el ofrecimiento realizado por la operadora relativo a la anulación del cargo por baja anticipada de 113,38, IVA incluido, facturado el 26/03/22.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar la deuda generada correspondiente a las facturas emitidas desde junio del 2022 hasta enero del 2023, cuya suma asciende a 944,58, IVA incluido, atendiendo a la reconvencción formulada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss. de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

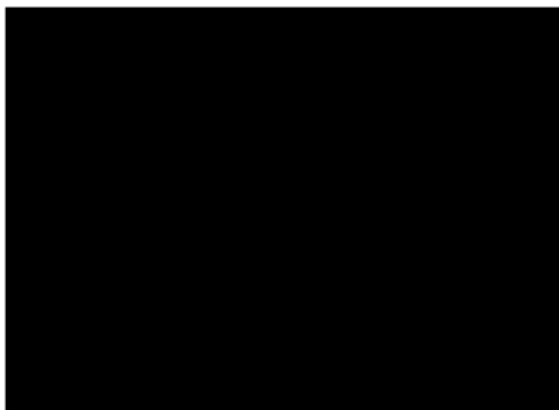
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**



Números de teléfono: [REDACTED]

S/Ref.: 21 - ARBC - 08810.8/2022

N/Ref.: [REDACTED]

Fecha citación: 3 de marzo de 2023

Estado económico: pendiente de pago 944,58 euros

COMUNIDAD DE MADRID
Junta Arbitral Regional de Consumo

Madrid, 10 de febrero de 2023

A LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE MADRID

Muy Sres. Nuestros,

En relación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial [REDACTED] y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que la Sra. [REDACTED] era titular en [REDACTED], con las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], hasta el 21/03/22, fecha en la que solicita la baja total de la línea [REDACTED], reposicionándose la tarifa de las líneas móviles a la tarifa [REDACTED], al finalizarse el [REDACTED]

En relación a los productos contratados por el cliente, les indicamos que el 03/02/22 y el 08/03/22, el cliente adquiere unos dispositivos a coste promocional por la venta a plazos, adquiriendo por ellos, compromisos de permanencia en todas las líneas durante un periodo de 24 meses. Adjuntamos la documentación contractual de cada uno de ellos.

Disclaimer:

Les informamos de que los documentos que puedan acompañar al presente expediente, han pasado por un procesado para su digitalización y custodia documental (escaneado, fotocopiado etc.). Este tratamiento puede afectar a su tamaño y legibilidad, por lo que en caso de que alguno de los documentos no dispongan de la calidad adecuada, puede consultar la información en su área privada de usuario, o bien solicitarnos una copia a través de nuestro servicio de atención al cliente. Si se tratase de condiciones generales, también dispone de esta información en la página Web de la Compañía.

- 
- Línea [REDACTED] – (03/02/22) Samsung Galaxy Z Flip3 5G 128G. Cuota mensual de 33,25 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. Compromiso de permanencia de 24 meses en el Pack Love.
 - Línea [REDACTED] – (03/02/22) Samsung Galaxy Buds2 blanco. Cuota mensual de 1 euro (impuestos incluidos) durante 24 meses. Compromiso de permanencia de 24 meses en el Pack [REDACTED].
 - Línea [REDACTED] – (08/03/22) Samsung Galaxy WATCH 4 40MM BT ROSA. Cuota mensual de 10,79 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. Compromiso de permanencia de 24 meses en el Pack [REDACTED].

En relación a lo expuesto, les confirmamos que en el momento de solicitarse la baja de la línea [REDACTED], la numeración tenía asociado un compromiso de permanencia de 24 meses, vinculado al contrato de los dispositivos, motivo por el cual, en la factura de fecha 26/03/22, se generó un cargo por baja anticipada de 113,38 euros (impuestos incluidos).

Sin embargo, les señalamos que el 11/04/22, nuestro Servicio de Atención al Cliente, realizó un ajuste, por importe de 113,38 euros (impuestos incluidos), referente al concepto reflejado como "Cargo por baja anticipada" [REDACTED], en la factura de fecha 26/03/22 que constaba pendiente de pago.

Por el mismo motivo, les indicamos que el cliente ha solicitado la baja por portabilidad de la línea [REDACTED] el 13/06/22, siendo correctos los conceptos detallados en la factura de fecha 26/06/22, como "Cargo por compromiso de permanencia" y "Cancelación venta a plazos SAMSUNG GXY Z FLIP 3 5G 128GB".

Disclaimer:

Les informamos de que los documentos que puedan acompañar al presente expediente, han pasado por un procesado para su digitalización y custodia documental (escaneado, fotocopiado etc.). Este tratamiento puede afectar a su tamaño y legibilidad, por lo que en caso de que alguno de los documentos no dispongan de la calidad adecuada, puede consultar la información en su área privada de usuario, o bien solicitarnos una copia a través de nuestro servicio de atención al cliente. Si se tratase de condiciones generales, también dispone de esta información en la página Web de la Compañía.

Actualmente, les informamos de que el cliente mantiene activa en [REDACTED] la línea [REDACTED], dada de alta según contrato el 29/12/20, y con dos dispositivos asociados desde el 03/02/22 y el 08/03/22, generando una facturación mensual acorde con los productos y servicios contratados, que no presenta ninguna incidencia.

En relación a lo expuesto, les confirmamos que al titular mantiene un importe pendiente de pago de 944,58 euros (impuestos incluidos) de las facturas de 26/06/22, 26/07/22, 26/08/22, 26/09/22, 26/10/22, 26/11/22, 26/12/22 y 26/01/23, siendo ésta una deuda cierta, vencida y exigible, solicitamos la reconvención de la misma. Adjuntamos copia de las facturas para su conocimiento.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] ó (+34) [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED]

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por Dña. [REDACTED].

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO, en la

Disclaimer:

Les informamos de que los documentos que puedan acompañar al presente expediente, han pasado por un procesado para su digitalización y custodia documental (escaneado, fotocopiado etc.). Este tratamiento puede afectar a su tamaño y legibilidad, por lo que en caso de que alguno de los documentos no dispongan de la calidad adecuada, puede consultar la información en su área privada de usuario, o bien solicitarnos una copia a través de nuestro servicio de atención al cliente. Si se tratase de condiciones generales, también dispone de esta información en la página Web de la Compañía.



reclamación planteada y asimismo se acuerde la reconvención del importe de 944,58 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

Madrid, 10 de febrero de 2023



Servicio al Cliente 


Disclaimer:

Les informamos de que los documentos que puedan acompañar al presente expediente, han pasado por un procesado para su digitalización y custodia documental (escaneado, fotocopiado etc.). Este tratamiento puede afectar a su tamaño y legibilidad, por lo que en caso de que alguno de los documentos no dispongan de la calidad adecuada, puede consultar la información en su área privada de usuario, o bien solicitarnos una copia a través de nuestro servicio de atención al cliente. Si se tratase de condiciones generales, también dispone de esta información en la página Web de la Compañía.