



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11310.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de junio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que siendo cliente de Vodafone y habiéndose suscrito por tres meses de manera gratuita a [REDACTED], antes de finalizar los tres meses (el 12 de septiembre de 2022), llama a [REDACTED] para darse de baja, no recuerda la fecha pero fue entre el 1 y el 11 de septiembre y desde [REDACTED] refieren que lo daban de baja, pero en la siguiente factura aparece un importe de 8,26 € más IVA y también le están cobrando un importe [REDACTED] y rellamada que no llega a dos euros.

El Órgano 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: "Que me sean devueltos los importes reclamados: - El de la suscripción de audible desde el 12 de septiembre hasta el 12 de octubre, - Los céntimos cobrados en el mes de mayo (excepto las llamadas al 092, que entiendo que están fuera de la tarificación de mi línea de llamadas a números ilimitados.

En su escrito de 3 de abril de 2023 se refiere: "Estoy de acuerdo con la devolución de los importes señalados, pero no con la compensación en forma de oferta de renovación de los servicios, ya que hasta que no se me ha solucionado la reclamación (que llevo solicitando desde septiembre de 2022), habiéndome acabado mi oferta el 1 de febrero de 2023, no he querido gestionar la permanencia otro año con la compañía, de hecho aún no recibí el importe en la cuenta... Solicito una mejora de la oferta y con carácter retroactivo a fecha 1 de febrero, ya que si no hubiera tenido la reclamación en marcha hubiera renovado por un año más sin ningún problema¿.

En su escrito de 12 de abril de 2023 refiere:" no me convence la respuesta, me dicen desde [REDACTED] que tenía que haber sido yo la que diera de baja el servicio de [REDACTED] pero el viernes 9 de septiembre, fecha en la que llamé a [REDACTED] a darme de baja, la persona que me atendió, me dijo que no me preocupara, que ella me tramitaba la baja, tres días antes de que se me cumplieran los cuatro meses gratis de la promoción, desde

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

el 12 de mayo de 2022 que me di de alta. No puedo aportar pruebas, solo que revisen las llamadas que hice desde mi número a atención al cliente, en estos más de seis meses me han denegado la devolución de mi dinero porque según ellos, me tenía que haber dado de baja yo. Una tele operadora con la que he hablado me confirmó por teléfono, que había encontrado la orden de baja del servicio el 9 de septiembre, porque ya se iban a cumplir los cuatro meses gratis (contando desde el 12 de mayo que me di de alta), pero a pesar de ello me han seguido denegando la devolución..... En estos meses me han denegado la devolución por decirme que tenía que haberme dado de baja yo.... y que ya tenía cuatro meses gratis y que septiembre era el quinto.... cosa que no es cierta, ya que no se trata de meses naturales sino desde el 12 de mayo hasta el 12 de septiembre (que son cuatro) No tengo pruebas por escrito ya que han sido todo conversaciones por teléfono... algunos operadores me han colgado al explicarles mi caso, otros me han abierto reclamaciones falsas que luego no aparecía.... una vergüenza..... Ruego que escuchen mis conversaciones especialmente las del 9 de septiembre de 2022 y las ultimas en las que he hablado con una persona que si que parecía entenderme en mi reclamación, la persona se llamaba [REDACTED]. Solicita: Solicito que me sean devueltos mis 8,26 euros más IVA y daños por la imposibilidad por la pérdida de tiempo y la imposibilidad de renovar una oferta mejor que la que tengo, solicito una compensación en forma de una buena mejora en mis servicios, por los más de seis meses de reclamaciones y llamadas sin resolver mi problema.

En su escrito de 13 de abril de 2023 refiere: Si al hacer efectiva la devolución decidí renovar, incidiendo en que no había podido renovar desde el 2 de febrero que me cumplía el contrato porque estaban tardando mucho en responderme a la reclamación. Por eso solicito el descuento correspondiente desde el fin de mi oferta hasta la renovación de la oferta actual, llevo reclamando desde septiembre de 2022.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que la baja del servicio de [REDACTED] debe ser realizada directamente por el cliente. Para desactivar el servicio debe entrar en [REDACTED] y acceder a la sección de "Tus Suscripciones" donde puede gestionar la baja del servicio. Una vez que cancela la suscripción, sigue disfrutando del servicio hasta el último día del período contratado. También puede realizarlo desde [REDACTED] y seguir los siguientes pasos. Adicionalmente le hacemos saber que el servicio de [REDACTED] y rellamada se encuentra desactivado, no correspondiendo abono alguno por los importes derivados del uso del mismo.

En su escrito de 28 de marzo de 2023 refiere: "En primer lugar, ponemos en su conocimiento que, actualmente la Sra. [REDACTED] tiene activo con nuestra compañía el paquete [REDACTED] (Fibra 300 Mb), asociado a los servicios [REDACTED] y [REDACTED], con una cuota mensual conjunta de 71,60 €, impuestos indirectos incluidos,

En este sentido, le comunicamos que, a fecha de este escrito, no tiene ningún descuento activo ni compromiso en vigor con nuestra compañía, por lo que puede aceptar una nueva oferta de fidelización, si así lo precisa.

Por otro lado, tras la revisión de las facturas emitidas en la cuenta cliente [REDACTED], le hacemos saber que hemos realizado un abono a favor de Dña. [REDACTED] de importe 11,50 €, impuestos indirectos incluidos, relacionado con el cobro del servicio [REDACTED] en la factura de fecha de emisión 1 de octubre de 2022, y con el cobro de los



Comunidad de Madrid

servicios [REDACTED] y rellamada en la factura de fecha de emisión 1 de junio de 2022; cantidad que será ingresada, en los próximos días, en la cuenta bancaria de la Sra. [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil en su escrito de fecha 28 de marzo de 2023 refiere: le hacemos saber que hemos realizado un abono a favor de Dña. [REDACTED] de importe 11,50 €, impuestos indirectos incluidos, relacionado con el cobro del servicio [REDACTED] en la factura de fecha de emisión 1 de octubre de 2022, y con el cobro de los servicios [REDACTED] y rellamada en la factura de fecha de emisión 1 de junio de 2022; cantidad que será ingresada, en los próximos días, en la cuenta bancaria de la Sra. [REDACTED].

2º La reclamante en su último escrito refiere: al hacer efectiva la devolución decidí renovar, incidiendo en que no había podido renovar desde el 2 de febrero que me cumplía el contrato porque estaban tardando mucho en responderme a la reclamación. Por eso solicito el descuento correspondiente desde el fin de mi oferta hasta la renovación de la oferta actual, llevo reclamando desde septiembre de 2022.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y al entender que está resuelto en su totalidad el petitum del reclamante por la mercantil, según su escrito de fecha 13 de abril de 2023, por lo que se recoge en este LAUDO CONCILIATORIO

Así mismo, NO SE ENTRAN A CONOCER las pretensiones del reclamante en la que solicita el descuento correspondiente desde el fin de su oferta hasta la renovación de la oferta actual, al entender que no es objeto de esta solicitud y debiendo ser, en todo caso, objeto de una nueva solicitud de arbitraje.

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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo