



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11359.5/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 28 de abril 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: La reclamante se dio de alta en el servicio de televisión de la reclamada, conocido como [REDACTED] y posteriormente [REDACTED], hasta que en mayo de 2019 procedió a darse de baja en el servicio, al darse de alta en otra compañía con el mismo servicio y los pagos se realizaban en la cuenta de Don [REDACTED]..... En noviembre de 2020, la reclamante fallece, pero la mercantil sigue cobrando la cuota hasta que en junio de 2022 se conoce que se está cobrando el servicio por duplicado y se procede a devolver las cuotas de junio y julio de 2022.

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: "La devolución de las cuotas de la suscripción de [REDACTED] desde mayo 2019 hasta mayo de 2022"

En su escrito de 31 de enero de 2022 refiere. "Las legaciones de [REDACTED], no estoy de acuerdo: Nunca hubo oferta conjunta, cuando se contrató con [REDACTED] se dio de baja el servicio de [REDACTED] y nunca han reclamado ni el router del teléfono ni el de canal digital por lo que desde la fecha de baja con [REDACTED] estaba guardado en mi casa, hasta que observando las cuotas del banco vimos que estábamos pagando por dos cosas iguales(es raro que después de una pandemia que supuestamente se ha utilizado más todo no haya ninguna llamada o algún servicio técnico prestado por movistar y tampoco hayan venido a cambiar nunca ningún router, de hecho el router que hemos devuelto una vez presentada la queja a [REDACTED] es del año 2007 adjunto boletín. También decir, que cuando se paga la factura se hace a [REDACTED] en su día [REDACTED] y he llamado en varias ocasiones (Que [REDACTED] aporte el registro telefónico) los cuales me informaban

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

que ningún servicio estaba contratado, sin embargo, han estado pasando al cobro un servicio que no ofrecían y solicita Que se continúe la tramitación del procedimiento conforme a lo solicitado en nuestro escrito inicial a fin de que [REDACTED] devuelva los recibos indebidamente cobrados desde la fecha de baja del servicio que no he utilizado y el importe de 3.040,00 €

En su escrito de 23 de febrero de 2022 refiere: "Esta parte NO considera resuelta la controversia, en tanto en cuanto [REDACTED] reitera sus alegaciones las cuales no tienen fundamento alguno, por lo siguiente: Como se puede ver en la documentación que se presentó el servicio se dio de baja y por ello se ha estado pagando desde abril del 2019 el servicio con [REDACTED] y no con Telefónica, sin embargo [REDACTED] ha estado pasando el recibo por el banco hasta que nos dimos cuenta que se estaba pagando 2 veces por lo mismo, [REDACTED] nunca reclamó el Router pero insisto su servicio no se usaba porque se pagaba a [REDACTED] como está plenamente demostrado con los recibos aportados, y solicita: Se continúe el procedimiento, se designen los árbitros conforme a la normativa y se dicte el laudo condenando a [REDACTED] a restituir las cantidades pagadas de forma duplicadas desde abril del 2019 hasta junio del 2022 que asciende a 3.040,00 €"

En su escrito de 7 de marzo de 2023 refiere: "Conforme a su requerimiento de fecha 1/03/23, por la cual nos piden copias de las facturas objeto de reclamación y comunicación de baja de los servicios de [REDACTED], venimos a manifestar que no existen dichas facturas, por eso esta parte no pudo enterarse y simplemente los pagos los pasaban por banco (sin facturas), en cuanto a la comunicación de baja decir que se realizó telefónicamente por lo que se tendrá que requerir a telefónica en su caso. Seguimos solicitando se dicte el Laudo condenando a telefónica a la devolución de los cobros indebidos que ya se han aportado al procedimiento".

En su escrito de 25 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Sobre este tema les informo, una vez analizadas las alegaciones del Sr. [REDACTED] y revisados nuestros archivos hemos comprobado que la disconformidad versa sobre un servicio facturado por [REDACTED]. Por lo expuesto, les comunicamos que hemos remitido la documentación recibida a la empresa mencionada, desde donde nos han enviado la siguiente respuesta a los temas planteados por el cliente: Con la documentación recibida, hemos localizado un contrato de [REDACTED] a nombre de [REDACTED] dado de alta el 15 de noviembre de 2010. El contrato de dio de alta con una promoción conjunta con [REDACTED] que había en ese momento, en la que disfrutaba de una serie de descuentos en sus recibos, pero sin vinculación alguna con dicha compañía.

Siempre ha estado como un contrato 1P, sin vinculación alguna con los servicios de telefonía de [REDACTED] y hasta el 13 de julio de 2022 no tenemos constancia de la solicitud de baja de dicho contrato. Por otra parte, el equipo consta que ha sido devuelto el 20 de julio de 2022, por lo que los recibos emitidos hasta esa fecha son correctos, ya que hasta el momento de la baja tuvo en su poder el material necesario para la recepción del servicio. Por lo expuesto, reiteramos que, los recibos emitidos corresponden a un contrato exclusivo de TV Satélite, sin vinculación alguna con los servicios de telefonía de [REDACTED] ni de [REDACTED].

En su escrito de 9 de febrero de 2022 y 23 de marzo de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 2 de junio de 2023 refiere: "Sobre este tema les informo de que, atendiendo a su solicitud anexamos las facturas desde el año 2019 hasta la baja del servicio.

En cuanto al contrato, hemos realizado la petición, una vez lo tengamos disponible se lo haremos llegar. Puntualizar que, según el departamento correspondiente el alta del contrato de [REDACTED] se produjo en 2010, no en 2007 como expone el Sr. [REDACTED] en su reclamación, y la solicitud de instalación la recibimos a través de [REDACTED] (adjuntamos solicitud), con una promoción conjunta que disponíamos en esa fecha, con la compañía [REDACTED].

[REDACTED] ofrecía servicios de telecomunicaciones a sus clientes con total autonomía y, por otro lado, [REDACTED] ofrecía servicios de televisión digital por satélite, siendo independientes las condiciones



Comunidad de Madrid

legales y contractuales de cada prestación y no existiendo vinculación entre las mismas, más allá de un descuento en el precio.

Entendemos por tanto que, cuando solicitó el alta del servicio de [REDACTED] ya era cliente de [REDACTED]. En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

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

1º El servicio contratado con [REDACTED] ([REDACTED]) es un paquete de canales de televisión y servicios digitales por satélite.

CONTRATO DE SUMINISTRO Y RECEPCIÓN DE SERVICIOS DE [REDACTED]

1. DATOS PERSONALES DEL CLIENTE

APellidos: [REDACTED] NIF: [REDACTED]
 Nombre: [REDACTED]
 Dirección: [REDACTED]
 Población: [REDACTED]
 Tel. de contacto: [REDACTED]
 Correo electrónico: [REDACTED]

2. PAQUETES Y OPCIONES TEMÁTICAS

PAGANTES	13,99 €	DEPÓSITO +	37,04 €
CANAL + SGA	15,88 €	CINE +	37,04 €
RUS	16,32 €	TOTAL +	44,30 €
SELECCIÓN +	27,76 €	PREMIUM + TOTAL	58,83 €
CINCO			

OPCIONES TEMÁTICAS

CANAL + SGA	13,99 €	CANAL + GOLF	4,43 €
PLAYBOY TV	6,02 €	CANAL + XTRA	4,43 €
CASA FRESCA	4,43 €	CINCO	

PRECIO MENSUAL

TOTAL PAGO MENSUAL (CONSUMIDOR + CABLE) € 11,83€

PRECIO MENSUAL

PARTE PROPORCIONAL PRIMER MES € 11,83€

PAGO INICIAL (CON SUMINISTRO)

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

PAGO ANTICIPADO

TOTAL PAGO INICIAL € 11,83€

3. DATOS PERSONALES DEL PAGADOR

Apellidos: [REDACTED] NIF: [REDACTED]
 Nombre: [REDACTED]
 Dirección: [REDACTED]
 Población: [REDACTED]
 Tel. de contacto: [REDACTED]
 Correo electrónico: [REDACTED]

4. PROMOCIONES ESPECIALES

RECONSTRUCCIÓN INTERIOR E INSTALACIÓN BÁSICA GRATIS

5. TARJETAS AUTORIZADAS

TARJETA: [REDACTED] NIF: [REDACTED]
 NIF DE AUTORIZACIÓN: [REDACTED]
 NIF: [REDACTED]

6. FIRMA DEL CLIENTE Y FECHA

EN: [REDACTED] FECHA: 15-11-2010

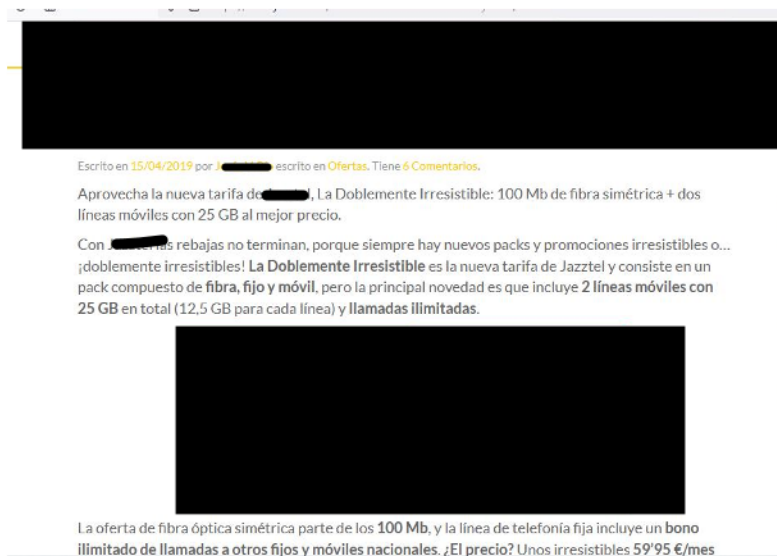
7. DOMICILIACIÓN BANCARIA

CUENTA CORRIENTE: [REDACTED]
 ENTIDAD BANCARIA: [REDACTED]
 NIF: [REDACTED]
 TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA: [REDACTED]
 APELLIDOS: [REDACTED]
 NOMBRE: [REDACTED]
 DIRECCIÓN: [REDACTED]
 PUEBLO: [REDACTED]
 PROVINCIA: [REDACTED]
 CÓDIGO POSTAL: [REDACTED]
 TEL. DE CONTACTO: [REDACTED]
 CORREO ELECTRÓNICO: [REDACTED]

2º Las facturas que se aportan con [REDACTED] tiene contratado: [REDACTED].



Comunidad de Madrid



3º El reclamante refiere haber dado de baja los servicios con la mercantil en mayo 2019, al darse de alta con otra compañía y al solaparse servicios, pero de dicha manifestación no aporta documento alguno que lo sustente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al no quedar acreditado ni documentado, que los dos servicios contratados y abonados en los mismos periodos temporales, pero cubriendo servicios distintos, ya que uno es de telefonía y otro de televisión.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la 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

Previo 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

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo



Comunidad de Madrid

dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 24 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature block]

[Redacted signature block]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature block]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature block]