

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12847.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Interrupción del servicio:

En Madrid, a 26 de mayo 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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: Durante su estancia en [REDACTED] la empresa nunca asumió que se tratara de una incidencia masiva y justificó su inactividad y abandono alegando que el problema sería consecuencia de una configuración errónea del móvil, eludiendo su responsabilidad. A su regreso solicita la baja del servicio y devolución del importe abonado a través del mismo medio de pago con el que contrató el servicio, pero no se atiende y proponiendo la devolución vía recarga del saldo de la tarjeta prepago que no se quiere usar más.

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 solicito (1) rescindir el contrato del servicio por incumplimiento reconocido por el propio proveedor, como ya comuniqué de forma expresa cuando les llamé por teléfono. Este derecho se recoge de conformidad tanto en el art. 1124 del Código Civil como en el RD 1/2007 de 16 de noviembre de la Ley General de la Defensa de los Consumidores y Usuarios.; (2) la devolución del importe abonado de 15 euros a través del mismo medio de pago utilizado para su contratación (pago realizado a través de tarjeta de crédito), como reconoce en la garantía comercial de la compra de cualquier producto o servicio. No se puede obligar a nadie a ser cliente de una empresa en la cual no confía, ni a aceptar el uso de un servicio que ya no necesita y que, además, actualmente ya no está activo; (3) Una compensación de 100 euros por cada día que estuve sin servicio. En ningún caso aceptaré ninguna compensación vía recarga/abono en la tarjeta prepago. Estuve 10 días totalmente incomunicada y desasistida en un

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

país extranjero, lo que condicionó totalmente mi movilidad a nivel profesional y personal por tener que estar en el hotel para disponer de wifi y línea telefónica.

En su escrito de 16 de abril de 2023 refiere: y habiendo recibido notificación de admisión a trámite de la indicada solicitud de arbitraje, por la presente declaro mi voluntad de continuar con la reclamación a [REDACTED] a través del actual procedimiento de Arbitraje, para lo cual, EXPONE, - 20/08/22 Compró en la web oficial de [REDACTED] una tarjeta prepago de voz y datos (con roaming y voz en [REDACTED]) con alta del número [REDACTED], por valor de 15€ / cada 4 semanas y compruebo que funciona correctamente en [REDACTED]. Se adjunta documentación acreditativa de la compra (Anexo 01) y del pago mediante Visa (Anexo 02). También se aporta justificante de mi solicitud a [REDACTED] de una copia de mi contrato, facturas e histórico de movimientos desde la compra de la tarjeta prepago [REDACTED] con número [REDACTED], la cual fue denegada por la empresa alegando que al ser cliente prepago no tengo asociado ningún contrato ni ningún tipo de factura (Anexo 03). - 29/08/22 Viajo a [REDACTED] y desde el momento del aterrizaje no consigo tener cobertura con la red del operador que da roaming a [REDACTED] en [REDACTED]. - 30/08/22 y 31/08/22 Llamó al [REDACTED] (Servicio de Atención al Cliente [REDACTED]) para notificar que estoy totalmente incomunicada y tras muchas comprobaciones técnicas, me indican que todo está correcto por mi parte pero que no identifican la razón por la que no tengo servicio. Abren una incidencia y dicen que me llamarán en cuanto lo tengan resuelto. Adjunto documentación acreditativa de los numerosos intentos fallidos para cualquier tipo de comunicación por datos vía roaming (Anexo 04). - 01/09/22 Hablo de nuevo con el servicio de Atención al Cliente y me comunican que finalmente han identificado que tienen una incidencia con el operador que les da roaming en [REDACTED], lo que impide dar servicio en [REDACTED]. Me piden que siga esperando porque no tienen garantía de cuándo se podrá reanudar el servicio. - 07/09/22 Regreso a [REDACTED] sin servicio y sin haber recibido ninguna noticia de [REDACTED] desde el 01/09/2022. Durante los 10 días de mi estancia en [REDACTED] estuve totalmente incomunicada para desarrollar mi trabajo y comunicarme con mi familia, ya que en ningún momento tuve cobertura roaming según lo contratado. Tampoco recibí ninguna solución por parte de [REDACTED], que abandonó mi incidencia sin resolverla a pesar de mis constantes llamadas. Por esta situación me vi limitada a no poder moverme físicamente del hotel durante todo el día para poder disponer de wifi y línea telefónica estable para poder trabajar y estar localizada, lo que condicionó de forma absoluta mi estancia en [REDACTED], ocasionando importantes perjuicios profesionales, familiares y personales a nivel psicológico.

14/09/22 Ante la pasividad de [REDACTED], llamo desde [REDACTED] a [REDACTED] para denunciar de nuevo lo ocurrido, exponer la situación vivida y solicitar la baja del servicio (atendida por operador [REDACTED], con código de llamada nº [REDACTED]). Me confirman que, efectivamente, han estado 15 días sin servicio roaming en [REDACTED] y que en las tarjetas prepago no es necesario cursar una baja efectiva indicándome que lo que tengo que hacer es no recargarla durante 6 meses para que queden inoperativa de forma automática. - A continuación, en la misma llamada, les reclamo la devolución de los 15 euros pagados por la contratación del servicio a través del mismo medio de pago de la compra (esto es, por tarjeta bancaria) y lo deniegan. Me indican que sólo aceptan devolverme los 15 euros del servicio contratado como recarga de saldo en la tarjeta telefónica prepago contratada. Les indico que no puedo aceptar la recarga porque ello me obligaría a seguir siendo cliente suyo siendo contrario a mi petición previa de cursar baja del servicio. - Indico a Vodafone que como cliente y parte perjudicada, tengo derecho a rescindir el contrato del servicio por incumplimiento reconocido por el propio proveedor, como ya les había solicitado de forma expresa. Este derecho se recoge de conformidad tanto en el art. 1124 del Código Civil como en el RD 1/2007 de 16 de noviembre de la Ley General de la Defensa de los Consumidores y Usuarios. - También indico que como cliente tengo derecho a exigir la devolución del importe abonado de 15 euros a través del mismo medio de pago utilizado para su contratación (pago realizado a través de tarjeta de crédito), como se reconoce en la garantía comercial de compra de cualquier producto o servicio. Aceptar la devolución vía recarga del saldo supondría obligarme a ser cliente de una empresa en la que ya no confiaba porque no ofreció garantías y a aceptar el uso de un servicio que ya no necesitaba. - Durante la llamada, [REDACTED] admite que ambas razones expuestas como cliente son legítimas pero que ellos no pueden atender mi solicitud de devolución

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

en efectivo del importe contratado, por lo que me animan a interponer una reclamación oficial por escrito, como así hice a continuación ante la pertinente Oficina de Consumo. - Que tras apertura de procedimiento de Mediación (Nº expediente [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] presenta alegaciones donde admite los hechos expuestos; asume su responsabilidad en la inoperatividad del servicio contratado durante toda mi estancia en [REDACTED] y propone una compensación de recarga/abono de 15 euros por el valor del servicio [REDACTED] y otra recarga/abono de 22,70 euros en concepto de indemnización por no disposición del servicio contratado (ver Anexo 05). - Dicha propuesta no fue aceptada, dejando constancia en el Acta de Mediación del Comité de Mediación Online (ver Anexo 06) mi no conformidad y no aceptación de dicha propuesta por entender que se continuaban vulnerando los derechos como cliente ya expuestos. - Habiendo concluido el proceso de mediación sin acuerdo entre las partes, por la presente declaro mi voluntad de trasladar mi reclamación al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid para dar continuidad con la reclamación a [REDACTED] a través del actual procedimiento de Arbitraje aceptado a trámite (1ª citación Audiencia escrita el 26 de mayo de 2023), en base a la realidad expuesta y los hechos comprobados y reconocidos por la propia compañía. SOLICITA, 1º Que [REDACTED] asuma el abono de un total de 1.015 euros en función de los siguientes 2 conceptos: - 15 euros por devolución en efectivo del importe del servicio contratado, mediante abono en la misma tarjeta de crédito utilizada para la compra u otro medio análogo, pero no a través de recarga de saldo en la tarjeta telefónica de prepago [REDACTED]. - 1000 euros de compensación por los daños y perjuicios ocasionados a nivel profesional, familiar y personal, a raíz de 100 euros por cada uno de los 10 días sin servicio que estuve en [REDACTED], al permanecer totalmente incomunicada y desasistida durante toda mi estancia fuera de [REDACTED] a pesar de mis numerosas peticiones de ayuda.

2º Que el abono se realice en efectivo, preferentemente a través de abono en la cuenta bancaria [REDACTED] en la que está vinculada la tarjeta Visa con la que se realizó la compra inicial. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA: - Anexo 00: Escrito de alegaciones reclamante - Anexo 01: Documentación compra tarjeta prepago - Anexo 02: Justificante pago Visa - Anexo 03: Solicitud documentación denegada por [REDACTED] - Anexo 04: Mensajes servicio fallido. - Anexo 05: Traslado alegaciones [REDACTED] - Anexo 06: Acta final de mediación sin acuerdo

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], en referencia al funcionamiento de la línea móvil [REDACTED] en el extranjero, comunicarle lo siguiente.

En primer lugar, queremos informar a Dña. [REDACTED] que en la confirmación de pedido realizada el 16 de agosto de 2022, que adjuntamos junto con los aceptos, contrata la línea móvil con la tarifa [REDACTED]

En segundo lugar, indicarle que durante la estancia en [REDACTED] se hicieron pruebas de itinerancia de datos determinando que se trataba de una incidencia masiva, por lo que no podía hacer uso del servicio pese a las actuaciones por parte del servicio técnico.

Por ello, en cumplimiento de la legislación de aplicación, esta parte siempre procede al abono automático de las cantidades correspondientes con motivo en una interrupción temporal del servicio de telecomunicaciones, sin embargo y por un fallo puntual en los sistemas de [REDACTED] no se pudo realizar el abono correspondiente al servicio [REDACTED] de forma automática. No obstante lo anterior, y advertido el error, esta parte ha procedido a realizar el abono correspondiente en la cuenta del cliente Dña. [REDACTED] por importe de 22,47€ euros, en concepto de interrupción del servicio, de conformidad con la legislación de aplicación en materia de calidad en la prestación del servicio por parte de los operadores de comunicaciones electrónicas.

Asimismo, hemos procedido a emitir un abono por importe de 18,15€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de la cuota mensual abonada y no disfrutada.

Por último, por los abonos descritos, indicarle que fueron ingresados como saldo en la línea móvil [REDACTED] tal como se indica en las Condiciones Generales de la Contratación de los servicios prepago, que adjuntamos.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

En su escrito de 9 de febrero de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en la confirmación de pedido realizada el 16 de agosto de 2022, que adjuntamos junto con los aceptos, contrata la línea móvil con la tarifa [REDACTED].

Asimismo, hemos comprobado que durante la estancia en [REDACTED] se hicieron pruebas de itinerancia de datos determinando que se trataba de una incidencia masiva, por lo que no podía hacer uso del servicio pese a las actuaciones por parte del servicio técnico.

Por ello, en cumplimiento de la legislación aplicable, esta parte siempre procede al abono automático de las cantidades correspondientes con motivo en una interrupción temporal del servicio de telecomunicaciones, sin embargo y por un fallo puntual en los sistemas de [REDACTED] no se pudo realizar el abono correspondiente al servicio [REDACTED] de forma automática.

En este sentido, procedimos a realizar el abono correspondiente, por importe de 22,47€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de indemnización por interrupción del servicio, de conformidad con la legislación aplicable en materia de calidad en la prestación del servicio por parte de los operadores de comunicaciones electrónicas.

Asimismo, procedimos a realizar otro abono por importe de 18,15€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de la cuota mensual abonada y no disfrutada.

Ambos abonos fueron ingresados como saldo en la línea móvil [REDACTED], tal como se indica en las Condiciones Generales de la Contratación de los servicios prepago, que adjuntamos.

En su escrito de 31 de marzo de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la adquisición de tarjeta en modalidad prepago realizada el 16 de agosto de 2022, que adjuntamos dicha aceptación con la tarifa [REDACTED].

Asimismo, nos consta una llamada realizada a Nuestro Departamento Técnico con fecha 30 de agosto de 2022, en la cual indicaba que, durante la estancia en [REDACTED] no podía realizar conexiones a internet, no obstante tras las pruebas realizadas se verificó que la tarjeta funcionaba correctamente y el terminal no detectaba la red local.

En el orden de las ideas anteriores informar a Dña. [REDACTED] que, se ha realizado un abono de importe 22,47€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de indemnización por interrupción del servicio, de conformidad con la legislación aplicable en materia de calidad en la prestación del servicio por parte de los operadores de comunicaciones electrónicas.

En el orden de las ideas anteriores informar a la Sra. [REDACTED] que, se realizó un abono por importe de 18,15€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de la cuota mensual abonada y no disfrutada.

Precisando de una vez, los importes mencionados anteriormente han sido ingresados como saldo en la tarjeta de prepago asociada a la línea móvil número [REDACTED] ya que las indemnizaciones se realizan por el mismo método que tiene el contrato y en este caso no tiene asociado ningún contrato con domiciliación bancaria.

A manera de resumen final, informar a Dña. [REDACTED] que, se ha realizado la indemnización que corresponde por la tarifa contratada y no procede realizar más devoluciones.

Por último, le informamos de que el periodo de validez de la tarjeta prepago se renueva cada seis meses con cada recarga que se realice. Si pasados dichos seis meses no se realiza ninguna recarga, y aunque no se haya agotado la totalidad del saldo, se iniciará un periodo de un mes en el que sólo se podrán recibir llamadas. Si en este periodo no se efectúa ninguna recarga, la tarjeta quedará totalmente inoperativa, la línea se dará de baja y se perderá el número de teléfono

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

1º que la reclamante no pudo usar el servicio contratado en los 10 días de estancia en [REDACTED]

2º La mercantil devuelve el importe de la tarifa no usada y contratada y la indemnización que corresponde según normativa.



Comunidad de Madrid

3º La reclamante no está conforme con la forma de devolución ya que se realiza en forma de recarga en la tarjeta prepago, servicio que quiere dar de baja.

3º La reclamante solicita una indemnización de 100 € cada día de no servicio.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD Y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto a que la mercantil debe ingresar los importes referidos (22,47 € y 18,15 €) en el número de cuenta aportado por la reclamante que es de la forma que ella contrato dicho servicio y no en forma de recarga del saldo de la tarjeta prepago como indica la compañía.

Así mismo, **NO ENTRAR A CONOCER**, las pretensiones de la reclamante, con respecto a la indemnización solicitada, ya que este Colegio, no es competencia en materia de daños personales y profesionales, no siendo la misma, materia consumerista sino del orden Civil.

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.

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



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 29 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

