



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13151.8/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: En noviembre de 2021 se contrata con [REDACTED] teléfono fijo y móvil, con compra de dispositivo a pagar a plazos, contratando con una cuota de 43 € más IVA al mes más 4 € al mes por el dispositivo móvil a pagar en 24 meses.

Que el reclamante refiere que desde la primera factura no se está respetando el contrato y se factura una cuota mensual superior. Se ha reclamado muchas veces y la última con un burofax en el que se solicita la grabación de la contratación y no se aporta.

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: 1º Que se respete el contrato, facturandose una cuota de 43 € mes más IVA, más los 4 € del dispositivo móvil pagado a plazos; 2º que se me abonen las cantidades facturadas de más desde el inicio del contrato hasta que se resuelva esta reclamación que a fecha de la solicitud de arbitraje asciende a 115,28 €.

En su escrito de 3 de marzo de 2023 refiere: "Que por medio del presente escrito manifestamos la disconformidad con lo alegado por la empresa [REDACTED] en relación a la reclamación interpuesta por esta parte, puesto que los importes que manifiestan en sus alegaciones no coinciden con lo reflejado en la oferta que ellos mismos aportan al expediente, así como tampoco coinciden con los importes facturados. De la misma manera, tampoco han procedido a aportar la grabación de la aceptación de la oferta, grabación que se solicitó en su día, y que han manifestado que casualmente no tienen acceso a ella, siendo necesaria para verificar que lo que esta parte

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reclamante alega es totalmente cierto, ya que se está dejando en una situación de indefensión total al cliente/consumidor. así como tampoco mostramos conformidad a lo indicado por [REDACTED] en relación a la contratación del servicio orange tv liga activado, según ellos, a través del mando de la televisor, de cuya gestión tampoco se aporta nada y es totalmente incierto que se haya contratado y solicita: que se te proceda a continuar con el arbitraje, para lo que se aporta, para añadir al presente expediente, las facturas posteriores a la presentación de la solicitud de arbitraje en el mes de agosto de 2022".

En su escrito de 17 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: "Tras un estudio de la reclamación, respecto a la oferta facilitada con el alta de sus servicio, les informamos de que con fecha 07/10/2021 el cliente solicitó el alta de las líneas [REDACTED] y [REDACTED], con una oferta para la línea [REDACTED] con tarifa [REDACTED] Fibra 100 + línea con [REDACTED] TV Cine y Series (2018) con un precio durante el primer mes 49,46€ sin impuestos y 59.85 € con impuestos y después 41.90 € sin impuestos y 49.90 € con impuestos. Aportamos comprobante de venta con el detalle de esta oferta.

Así mismo para la línea [REDACTED], el cliente tiene activada una oferta con tarifa [REDACTED], con cuota de 0 € y dispositivo contratado [REDACTED] con 24 cuota de 4€ con impuestos, con compromiso de permanencia de 24 meses por el terminal adquirido.

Les comunicamos que no constan mas ofertas facilitadas al cliente.

Respecto a la grabación de la oferta solicitada, les indicamos que técnicamente no hemos tenido acceso a la misma para aportarla al expediente Así mismo, les informamos de que estas ofertas se aplican correctamente en las facturas emitidas.

Igualmente les indicamos que con fecha 08/11/2021, el cliente activó través del mando de su televisor el servicio [REDACTED], con cuota mensual de 16,48 € sin impuestos y 19.94 € con impuestos, que siendo este el motivo por el que el importe de las facturas es mas elevado.

Por lo anteriormente expuesto, les confirmamos que la facturación emitida es correcta en base a las ofertas aceptadas por el cliente y los servicios posteriormente activados por el cliente.

Para finalizar les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca [REDACTED].

En su escrito de 19 de febrero de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 23 de marzo de 2023 refiere: "Tras un estudio de la reclamación con respecto a la oferta contratada, les informamos de que el acuerdo comercial alcanzado con el Sr. [REDACTED] el 18/10/2021, consistía en la aplicación de la siguiente promoción:

- Pack Internet Fibra 100 + línea para el número [REDACTED], con cuota mensual de 34,95 euros (impuestos incluidos).

- Tarifa [REDACTED] para la línea [REDACTED], sin cargo por cuota mensual.

- Adquisición para la línea [REDACTED] de un terminal [REDACTED], abonando un importe mensual de 4 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses con [REDACTED].

Siendo la cuota mensual del Pack contratado de 38,95 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y de de 34,95 euros (impuestos incluidos) después.

En relación a su petición de la grabación de la contratación, [REDACTED] ha solicitado al departamento de gestión y custodia documental dicha grabación, sin ser posible recuperar la misma debido a una incidencia técnica.

Así mismo les indicamos que el 25/10/2021, el cliente contrató para la línea [REDACTED] el servicio [REDACTED], con cuota de alta de 9,95 euros (impuestos incluidos) y con [REDACTED] TV Cine y Series con cuota mensual de 14,95 euros (impuestos incluidos). Les aportamos el comprobante de venta para su conocimiento.

Igualmente, el 08/11/2021 el abonado contrató a través del mando a distancia de descodificador, [REDACTED] Fútbol con cuota mensual de 15,95 euros (impuestos incluidos).

Al respecto, el 08/07/2022 se aplicó para el servicio [REDACTED] TV Fútbol la promoción

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

vigente para la temporada 2022/2023, [REDACTED], con cuota mensual de 19,95 euros (impuestos incluidos).

Por tal motivo [REDACTED] desestima la reclamación, ya que el cliente disfruta de la promoción contratada. Que, además como puede comprobarse en las facturas generadas por parte de [REDACTED] al abonado, se van registrando tanto la promoción, como los precios informados.

No obstante, si el abonado dispone de algún documento que acredite la oferta reclamada, les rogamos nos lo faciliten para su estudio.

Para finalizar, les comunicamos que el Sr. [REDACTED] a día de hoy, está al corriente de pago en marca [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".

De la documentación aportada al expediente se puede constatar:

1º La mercantil en sus escritos aportados dice cosas distintas y en su último escrito refiere la siguiente oferta:

- Pack Internet Fibra 100 + línea para el número [REDACTED], con cuota mensual de 34,95 € (impuestos incluidos).
- Tarifa [REDACTED] para la línea [REDACTED], sin cargo por cuota mensual.
- Adquisición para la línea [REDACTED] de un terminal [REDACTED], abonando un importe mensual de 4 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses, a cambio de permanecer activo el servicio 24 meses con [REDACTED].

Siendo la cuota mensual del Pack contratado de 38,95 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y de 34,95 euros (impuestos incluidos) después.

-La reclamante refiere que la oferta contratada era una cuota de 43 € mes más IVA, más los 4 € del dispositivo móvil pagado a plazos.

- La mercantil refiere que con fechas 18/10/21, 25/10/21, 8/11/21 y 08/07/2022 el reclamante contrata distintos servicios de [REDACTED] TV, [REDACTED] TV Cine y Series, [REDACTED] TV Futbol, [REDACTED] TV Futbol, [REDACTED] TV liga, de lo que no aporta documento alguno que justifique de su contratación.

Por ello, no queda acreditado documentalmente por el reclamante ni por la mercantil la oferta contratada, máxime cuando esta se hizo por teléfono y es la mercantil la que dispone de dicha grabación y la posibilidad de enviar, por medios duraderos, el documento, cosa que no se hace y el que aporta no está firmado por el reclamante.

Así mismo, la mercantil no aporta documento alguno de la contratación de los servicios facturados.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ante la falta de coherencia de la mercantil en sus escritos, aportando documentos contradictorios, y sin constancia acreditada por la mercantil de la contratación por el reclamante de [REDACTED] TV, [REDACTED] TV Cine y Series, [REDACTED] TV Futbol, [REDACTED] TV liga, máxime cuando este refiere contactar telefónicamente y por carta certificada, para darlo de baja sin ser atendido y apareciendo un e-mail en la contratación que no se corresponde al del reclamante.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las PRETENSIONES del reclamante y se debe aplicar la oferta referida en la solicitud de arbitraje consistente en 43 € más IVA(52,03 €) y 4 € del terminal 24 meses, haciendo un total de 56,03 € mensual 24 meses y después de abono del terminal una cuota de 52,03 €.

Con respecto a los importes facturados de [REDACTED] TV, [REDACTED] TV Cine y Series; [REDACTED] TV Futbol, [REDACTED] TV liga, se debe proceder a recalcular todas las facturas emitidas desde el principio del contrato hasta ahora, devolver dichos importes al reclamante y dar de baja los servicios arriba referidos al no estar contratados.



Comunidad de Madrid

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

Prevía 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.

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

Madrid, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]