



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13969.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 de julio 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 refiere en su solicitud que nunca firmó ningún contrato ni ninguna permanencia. La oferta de 33,49 € no se cumplió en ningún momento.

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 Anulación de deuda.

2º Documento justificativo de la deuda.

3º Suspensión de mis datos a la compañía, así como de terceros a los que se les haya cedido mis datos.

En su escrito de 28 de febrero de 2023 refiere: Según el contrato enviado adjunto se puede comprobar que ellos informan de 33,49 € al mes, habiendo indicado ellos que se trataba de una oferta por 12 meses, siendo incumplida la misma desde el primer día, donde se cobran distintos importes a los contratados.

Por otro lado, certifican a través de la empresa [REDACTED] que el contrato ha sido firmado a través de SMS, cosa que es rotundamente falsa, ya que dispongo de los mensajes enviados por ellos insistiendo en la firma(ya que no firmado) muchos días después de haber enviado el primer mensaje.

El contrato también afirman que se envió a mi correo electrónico, cosa que tampoco sucedió, ya que el correo que indican([REDACTED]) cuando mi correo es [REDACTED]

Exigen las facturas de mayo a julio de 2022 cuando yo solicité la portabilidad a otra compañía en enero de 2022

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 12 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior y añade que el importe que le solicita la mercantil, 125,47 € son de facturas de mayo y julio de 2022, ya no estaba en la compañía.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que nos reiteramos en el escrito enviado en enero de 2023, en el cual se adjunta el contrato y oferta realizada con fecha 13 de noviembre de 2021. En este sentido, informar que, se ha aceptado dicho contrato y oferta mediante verificación electrónica por lo que dicho contrato es válido y se puede observar que, la oferta para pagar mensualmente 33,49€ impuestos indirectos incluidos durante los 3 primeros meses. Asimismo, informar a Dña. [REDACTED] que, la línea fija número [REDACTED] se da de alta en [REDACTED] el 29 de diciembre de 2021 y presenta consumos hasta la baja total por portabilidad a otro operador con fecha 15 de junio de 2022, por lo que procede que abone las cuotas hasta la baja total.

En este mismo orden y dirección, la línea móvil [REDACTED] se porta a [REDACTED] el día 17 de enero de 2022 y la baja total el día 16 de junio de 2022 tal y como se puede observar en las facturas que adjuntamos y las cuales presentan consumos, por lo que tal y como le hemos informado procede que abone hasta la baja total de dicha línea.

Cabe agregar que, hasta el alta de la línea fija, se activa un fijo provisional y se da de alta la fibra y televisión, no obstante no se factura la cuota, se ha facturado únicamente un importe 1,90€ impuestos indirectos en la factura [REDACTED] por el periodo del 2 al 14 de diciembre de 2022 así como una llamada al número [REDACTED], por lo que dicha factura es correcta y no procede devolver.

En el orden de las ideas anteriores la siguiente factura emitida número [REDACTED] de importe 5,74€ impuestos indirectos incluidos indicar a la Sra. [REDACTED] que, se factura el periodo del 15 de diciembre de 2021 al 14 de enero de 2022 y tal y como se puede observar presenta consumos sobre la línea fija y tiene conexión internet y televisión no obstante no se factura la cuota completa al no tener la línea móvil portada, se aplican descuentos a la espera de la portabilidad de las líneas, por lo que dicha factura es correcta.

Deseamos informarle que, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejadas en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio [REDACTED].

Asimismo, tras el alta de las líneas, procede aplicar la oferta de 33,49 € impuestos indirectos incluidos durante los 3 primeros meses hasta el día 17 de abril de 2022, por lo que tras revisar dicho periodo descontando el consumo realizado fuera de las tarifas procede devolver 22,02€ impuestos indirectos incluidos.

A este respecto, informar a la Sra. [REDACTED] que, en las facturas que adjuntamos presenta consumos realizados fuera de las tarifas contratadas, por lo que los consumos realizados en llamadas a números especiales no procede devolver.

En consecuencia, indicar a Dña. [REDACTED] que, tras la baja total se ha realizado la factura rectificativa que adjuntamos número [REDACTED] por importe de 242,02€ impuestos indirectos incluidos y dicho importe ha servido para anular la deuda total de la factura número [REDACTED] de importe 200,82 € impuestos indirectos incluidos así como de la factura de importe 20€ sin impuestos aplicables con número de factura [REDACTED] y el importe restante para anular la deuda pendiente de pago.

Precisando de una vez, informar a la Sra. [REDACTED] que, a día de hoy no tiene ningún servicio de alta en [REDACTED], se han emitido facturas por el periodo que ha tenido las líneas de alta, se han anulado los cargos por permanencia, cargo devolución recibo y por oferta no aplicada los 3 primeros meses, por lo que no procede realizar más abonos.

A manera de resumen final, la deuda total a día de hoy es de 125,47€ impuestos indirectos incluidos y cuya reconvencción expresa le solicitamos.

Comunidad de Madrid

En su escrito de 5 de mayo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que con fecha 26 de enero de 2023 se tramitó un abono de 242,02 €, impuestos indirectos incluidos, de las facturas emitidas desde el 15 de enero al 15 de marzo de 2022 según la oferta contratada de 30,49 €, impuestos indirectos incluidos, durante 3 meses; los conceptos "Cargo por Instalación de Fibra" y "Penalización Descuento con Permanencia" de la factura 22 de junio de 2022 y el concepto "Cargo por devolución de recibos" de la factura 8 de julio de 2022. Asimismo, informar a Dña. [REDACTED] que dicha cantidad aminoró el importe pendiente de pago, quedando por pagar 125,47 €, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvención expresa le solicitamos, que corresponde al resto de facturas emitidas, las cuales son correctas teniendo en cuenta que la oferta tenía una duración de 3 meses. Se adjuntan.

Por último, les comunicamos que los datos personales de la Sra. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

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

1º el reclamante refiere que no cumplen la oferta contratada que era 33,49 €/mes y por ello se da de baja en enero de 2022 con otra mercantil.

2º La reclamante refiere que se cumple la oferta suscrita que era para tres meses y pasado dicho tiempo se factura acorde dicho importe.

3º La mercantil aporta facturas desde mayo y junio de 2022 en las que hay consumo.

4º Desconocemos la oferta contratada ya que la documentación que se aporta no está firmada y el contrato firmado no se reconoce por el reclamante al referir que el e-mail no es el suyo y no se aporta grabación de la contratación.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, considera la existencia de dudas razonables a la hora de considerar la efectiva aceptación del contrato aportado, sin que se aporte la grabación del contrato verbal realizado de forma telefónica.

Por todo ello, se dicta este LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, a la vista del consumo existente en las facturas emitidas de mayo(73, 39 €) y junio(73,39 €) por lo que el reclamante debe abonar el importe de dichas facturas, pero en la cuantía ofertada por la mercantil que es el 50% de dichas cantidades. Y con respecto a la factura emitida en julio de 2022(1,07 €) el importe a abonar es 0,64735 €. Haciendo un total de 73,977€, que el reclamante debe abonar a la mercantil de alguna de las formas manifestadas en sus escritos.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalado abajo.

Madrid, 10 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL