



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14528.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Solicitud de baja tarjeta SIM:

En Madrid, a 02 de agosto 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: el reclamante refiere que le venden un producto que no funciona y que le siguen cobrando, y que se niegan a cancelar.

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 en el expediente y solicita: "Que se de de baja la tarjeta SIM de datos [REDACTED], devolviéndome todo lo pagado por ella, incluido los gasto de envío, y lo que esté por pagar, ya que me han vendido un producto que nunca ha funcionado. La factura total no puede ser mayor de 73.48 € al mes. Que depuren responsabilidades por el intento de engañar a mi mujer de forma fraudulenta, aprovechando que llaman de Atención al Cliente para solicitarle mis datos diciendo que han hablado conmigo cuando es completamente falso. Es una mala praxis que nunca me hubiera esperado de una empresa como [REDACTED]. Que me eliminen la permanencia que tengo hasta noviembre de 2023".

En su escrito de 30 de marzo de 2023 refiere:" Que la permanencia sí me aparece activada en su web de atención al cliente. Que la línea [REDACTED] ya no aparece en mi factura ni entre mis líneas, por lo que entiendo que efectivamente se ha dado de baja. Que los 20.18 € (impuesto indirectos incluidos) no se corresponden con la suma de los gastos que me han sido cobrados, siendo estos, todos sin I.V.A.: noviembre 7.44 € (envío) y 3.08 €; diciembre 3.33 €; enero 22.24 € y 1.15 €; febrero 2.03 €. Total 19.94 € con I.V. A. 24.1274 €. Que está mal hecha la suma, ya que no se corresponde con el importe total de la línea que nunca funcionó y no me dejaron anular. Que adjunto detalle de las facturas dónde se pueden comprobar los cargos asociados a dicha línea y solicita que me sea devuelto la suma total de las cantidades cobradas por la línea [REDACTED] por un total de 24.13 € (impuestos ya incluidos). Que como han pagado 20.18 € faltarían 3.95 €. Que hagan mención o den explicaciones al intento de engañar a mi mujer desde Atención al Cliente solicitando mis datos y diciendo que han hablado conmigo cuando no

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

era verdad.

En su escrito de 11 de mayo de 2023 refiere: Sí, están resueltas, muchas gracias por las gestiones.

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 el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la oferta comercial y la facturación emitida, hemos desactivado de forma permanente la línea [REDACTED] atendiendo a la solicitud expresa de D. [REDACTED].

Por otro lado hemos desactivado el contrato de permanencia que el Sr. [REDACTED] tenía con Vodafone hasta noviembre de 2023.

Y por ultimo se ha realizado un abono de un total de 20,18 € (impuestos indirectos incluidos) ajustando las facturas emitidas en diciembre de 2022 y enero y febrero de 2023.

Este abono se ingresara en los próximos días en la cuenta bancaria de D. [REDACTED].

En su escrito de fecha 9 de mayo de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], queremos confirmarle, en referencia a la línea [REDACTED], que dicha línea fue cancelada de nuestros sistemas con fecha 17 de febrero de 2023.

En relación a lo anterior, le informamos que con fecha 18 de febrero de 2023 hemos realizado una factura rectificativa por un importe de 20,18 €, impuestos indirectos incluidos, y con fecha 9 de mayo de 2023 hemos realizado otra factura rectificativa por un importe de 3,96 €, impuestos indirectos incluidos, con el fin de devolver el total de las cantidades cobradas por la línea [REDACTED]. Dicho importe de 3,96 € se descontará de la próxima factura que su cuenta [REDACTED] genere. Adjuntamos factura para su comprobación.

Por otro lado en relación a la llamada desde Atención al Cliente solicitando sus datos, permítanos agradecerle que haya puesto esta situación en nuestro conocimiento, dado que las comunicaciones que nos hacen llegar nuestros Clientes, constituyen la mejor ayuda a la hora de detectar posibles irregularidades en el Servicio que les ofrecemos. Queremos informarle que, para [REDACTED], es primordial el trato y la información que se ofrece desde cualquiera de nuestros Departamentos de Atención, lo que incluye, por supuesto, nuestros Centros [REDACTED] de llamadas. Por este motivo, y como consecuencia de la preocupación que nos han causado los hechos que nos expone en su escrito, hemos tomado las medidas necesarias encaminadas a mejorar aquellos aspectos que han sido el origen de la incidencia que nos ha comunicado.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto el escrito del reclamante de fecha 11 de mayo de 2023 en el que refiere estar resueltas sus pretensiones.

Por ello, este Órgano Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este Laudo CONCILIATORIO.

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.



Comunidad de Madrid

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.