



Comunidad de Madrid

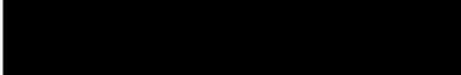
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08027.8/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 25 de abril de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Teniendo contrato desde hace años, en septiembre de 2022 inicié una portabilidad para irme a la empresa [REDACTED]. El 26 de septiembre me llamaron del departamento de retenciones para hacerme una contraoferta ventajosa, pero le comuniqué que no pensaba aceptarla porque no me fiaba de [REDACTED] una señorita muy amable, preguntó por qué, y le conté como en el último año llevaba tiempo reclamando un dinero que se me debía. En concreto, gastos de penalización de [REDACTED] por la instalación de fibra (fruto de una portabilidad anterior de 2021, que también cancelé, porque [REDACTED] me hizo otra contraoferta).

[REDACTED] en esa misma llamada, comprobó los datos de lo que le decía, decidió que mi reclamación era justa, y procedió a devolverme el dinero completo de la portabilidad de 2021 (más bien anotármelo en la cuenta para que se fuera cobrando la factura desde ahí). Era casi un milagro. Después de meses de reclamaciones, por fin había una persona que escuchaba mis razones y que podía actuar.

Aun así no terminaba de fiarme, es decir que no quería cancelar la nueva portabilidad de [REDACTED]: seguro que cuando volviera a reclamar los nuevos gastos de instalación, algo pasaría. [REDACTED] me aseguró que no, que no habría problema alguno, porque el departamento que controlaba la devolución era el suyo, o sea que pasaba por sus manos. Y para darme más confianza me dio su teléfono, y me dijo que podía llamarla directamente si tenía que resolver una hipotética incidencia. Así que cometí el error de volver a confiar en [REDACTED]. Acepté la contraoferta y cancelé la portabilidad con [REDACTED].

Cuando llegó la factura de [REDACTED] (por valor de 178€, que se adjunta, junto con el justificante de pago de mi banco) completé los trámites para que [REDACTED] me devolviera los gastos, pero sorprendentemente, me dijeron que no procedía la devolución porque, como ya me habían devuelto la instalación del 2021, tenían que pasar 24 meses para que me volvieran a pagar más cargos de instalación (de penalización del otro operador). Llamé a [REDACTED] pensando que ella podría arreglar el malentendido, como me había prometido. Pero cuando llamo al teléfono que me había facilitado, la llamada es interrumpida de forma automática por la compañía, por no encontrarme en un proceso de portabilidad en curso.



Comunidad de Madrid

Durante mucho tiempo he seguido llamando a [REDACTED]. En concreto los días 20 de enero y el 3, 13 y 20 de febrero, el 25 de enero fui a la tienda física de [REDACTED] de [REDACTED] en Leganés. Siempre me prometieron hablar con un supervisor, sin que al final pudiera conseguirlo. Solo me dilataban la solución con información contradictoria.

La última comunicación en la que he reclamado oficialmente a [REDACTED] por escrito, a través de la dirección de mail que ellos mismos me han facilitado, fue el 2 de marzo de 2023. Me dieron el nº de referencia [REDACTED]. A partir de entonces no hubo respuesta alguna.

Lo que reclamo es el abono de los gastos de instalación de [REDACTED], dado que fue lo que me prometieron en [REDACTED], para convencerme de cancelar la portabilidad en curso en ese momento. La factura es de un valor de 178€ pero ya me avisaron entonces de que el límite era de 150€, que yo acepté. Sin embargo, cuando llegó la hora de abonarme ese dinero (más bien anotarlo en la cuenta, para que de ahí se fueran pagando las sucesivas mensualidades), [REDACTED] me sorprendió con que no procedía el pago, puesto que tenían que pasar más de 24 meses entre una portabilidad y la anterior. Pero no solo no me habían advertido de ello al negociar conmigo la cancelación de la portabilidad, sino que me dijeron expresamente que no habría ningún problema con el nuevo pago. Y no pueden aducir que la persona que me atendió no lo conocía, puesto que fue ella misma la que lo tramitó (es decir que había solucionado el pago atrasado de la anterior portabilidad de 2021, en la misma llamada en la que me convenció de continuar en ellos en 2022).

Si [REDACTED] no quería seguir conmigo lo tenía muy fácil. Yo ya había iniciado la portabilidad, y por tanto solo tenían que dejarme ir. Pero si para retenerme, me prometen unas condiciones, no pueden después aludir a una letra pequeña (que por otro lado no me facilitaron en ningún momento) que contradiga esas condiciones.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Les confirmamos que el cliente el 26/09/2022 aceptó una oferta conforme a las condiciones que detallamos a continuación:

- Descuento del 40% durante 12 meses sobre la cuota del pack love empresa impulsa 3.
- Descuento del 40% durante 12 meses para las líneas adicionales [REDACTED] y [REDACTED]
- Compromiso de permanencia de 12 meses.

Aportamos comprobante de la oferta para su revisión.

En relación a lo anterior, les detallamos que la oferta está siendo aplicada correctamente desde la fecha de aceptación 26/09/2022. Aportamos factura 26/07/2022 para su verificación. Igualmente, les detallamos que en dicho comprobante no se hace mención, de que esta compañía asuma los gastos de penalización emitidos por el operador de [REDACTED] debido a la cancelación de la portabilidad solicitada por parte del [REDACTED]. En el caso de que el cliente disponga de algún documento fehaciente en el que se haga referencia a esta oferta, nos lo pueden remitir para su estudio y verificación.

No obstante lo anterior, les notificamos que el cliente no cumple los requisitos para la devolución de la penalización cargada en la factura de [REDACTED], debido a que en menos de 24 meses, ya se ha beneficiado de un abono correspondiente a penalizaciones cargadas por



Comunidad de Madrid

antiguos operadores. Este abono viene reflejado como descuento de 80 euros (sin impuestos) en factura 26/02/2022 de la que aportamos copia para su revisión.

Para finalizar, les confirmamos que el cliente a fecha del presente escrito, se encuentra al corriente de pago en marca [REDACTED]

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

La historia completa del conflicto ya consta en mi solicitud. Aquí contesto escuetamente a las alegaciones de [REDACTED]

Es verdad que la promesa de devolución de gastos fue verbal, pero puedo demostrar que existió: la agente comercial de [REDACTED] que la hizo, me mandó además un SMS con un link para su tramitación. Aporto un pantallazo con el mensaje de la cuenta oficial de [REDACTED] del 26 de septiembre de 2022, a las 14:21 El SMS contiene un link no accesible al público en general, sino exclusivamente para la tramitación de la devolución. El mero hecho de haberlo recibido, prueba que la oferta se me hizo.

En cuanto a la condición de dos años hasta que se vuelva a pagar por ese mismo concepto, nunca se me avisó de ella. En este caso es la propia [REDACTED] la que tiene que demostrar que me lo había comunicado cuando me lo prometieron.

No fue un olvido fortuito: la comercial sabía de la antigua devolución, e incluso completó en ese momento la parte que faltaba. Aporto pantallazo de facturas 2022.

Solicita que se cumpla el contrato y se me devuelvan los gastos de instalación de [REDACTED] (cuya factura y justificante de pago ya fueron incluidos en el expediente en el momento de la solicitud). Es decir $115,47 + IVA = 139,7187 \text{ €}$

Además, quiero que se me ingrese el importe directamente en mi cuenta corriente. La razón es que ha pasado tanto tiempo desde que llevo reclamando por este conflicto, que ya no es suficiente con que [REDACTED] me devuelva el dinero en forma de crédito para pagar las siguientes facturas. Mi compromiso de permanencia termina el próximo septiembre de 2023, y no deseo continuar con ellos. Si me lo hubieran devuelto antes, hubieran compensado mis últimas facturas. Pero si la resolución de este organismo llega muy tarde, me obligará a permanecer como cliente de [REDACTED] para gastar el crédito.

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.

La **parte reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al constar en la documentación aportada al expediente que la tarifa contratada es una tarifa EMPRESA, por lo que la parte reclamante no tiene la consideración de consumidor final estando excluida su reclamación del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial y la posibilidad de reclamar ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

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 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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.