



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08041.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de enero de 2024 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: [REDACTED] reclama una deuda que es incorrecta y no procede, se trata de las cuotas de financiación de dispositivos móviles que ya están pagados al 100% porque refiere el reclamante abonarlos anticipadamente con tarjeta de crédito a través de Atención al Cliente de [REDACTED] de manera telefónica los días 26 y 27 de Enero 2023 debido a que iba a realizar la portabilidad de todos sus servicios a otra compañía. La conversación del pago con tarjeta de la totalidad de las cuotas pendientes de los dispositivos fue grabada por [REDACTED] por lo que [REDACTED] tiene constancia de ello. Además recibe SMS de [REDACTED] confirmando dichos pagos y confirmación de que no queda ninguna cuota pendiente de dispositivos asociados a las dos líneas móviles [REDACTED] y [REDACTED].

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 sureclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que [REDACTED] cese inmediatamente el acoso telefónico y por email de reclamar la deuda que es incorrecta e improcedente. Que [REDACTED] emita los 3 abonos mencionados de 147,01 €, de 58,49 € y de 25,41 € por cobro de cuotas de financiación de dispositivos que ya los he pagado totalmente anticipadamente con tarjeta y no corresponden, total abono pendiente 230,91€. Indemnización por daños y perjuicios valorada en 300€ por el inmenso tiempo perdido en reclamar y enviar documentación a [REDACTED] y empresas jurídicas en su nombre sin que hagan lo más mínimo por resolverlo, y por el daño psicológico que me están ocasionando al estar acosado constantemente por llamadas de reclamación con muy malos modales en ocasiones, que me llaman a todas horas interrumpiendo mi horario de trabajo, el de mi mujer, mi vida personal, etc. y el estrés que ello me está ocasionando. Que [REDACTED] me elimine de cualquier fichero de impagos en el que me haya podido introducir, así como que una vez finalizado y resuelto este proceso de reclamación ejercito mi derecho de que borren absolutamente todos mis datos personales que la compañía tenga en su poder y nunca más vuelvan a llamarme por teléfono ni por email ni por ningún otro medio de contacto ni para temas comerciales ni para absolutamente ningún asunto".

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 22 de junio de 2023 refiere: [REDACTED] argumenta que mis pagos anticipados con tarjeta 146,94 €, 228 € y 147,01 € = Total 521,95 € no son el total pendientes sino 611,68 € y por ello aun debo 89.73€. Mis alegaciones: 1º cuando contacté por teléfono con att. cliente [REDACTED] indiqué "deseo pagar la totalidad de cuotas pendientes de mis terminales financiados antes de hacer portabilidad a otra compañía", y es [REDACTED] quien me indicó los importes pendientes y me cobró con tarjeta (conversación grabada). En el momento recibí confirmación SMS de [REDACTED] de los pagos realizados y que estaba cobrado todas las cuotas de los terminales a plazos asociados a mis 2 líneas. 2º En la factura anterior a estos pagos ([REDACTED] de 29/12/2022) se indica los importes pendientes de pago: S20 (125,95 €), S20 FE (156,00 €+72,00 € Pago Final=228 €) y [REDACTED] (171,51 €). No corresponden las cuotas de dispositivos que han seguido facturando en las siguientes facturas [REDACTED] de 58,49 € y [REDACTED] de 147,01€, Deben Emitir Abonos. Solicita Que [REDACTED] emita los abonos mencionados anteriormente para rectificar sus facturaciones erróneas, por todas las cuotas de financiación de dispositivos que han seguido facturando posteriormente al pago anticipado que realicé con tarjeta de crédito en enero 2023 por la totalidad de los importes pendientes de financiación de terminales. Con ello no solo no debo nada a [REDACTED], sino que es [REDACTED] el que me debe dinero a mí. Además, una indemnización por los daños y perjuicios ocasionado por el acoso constante insoportable de reclamación a todas horas y en todas mis líneas por múltiples compañías de cobro reclamando en nombre de [REDACTED], la última una nueva ISGF Jurídico al cual nuevamente por enésima vez les he enviado nuevamente toda la documentación (7/6/23).

En su escrito de 28 de noviembre de 2023 se ratifican en lo anterior.

En su escrito de 18 de diciembre de 2023 refiere: Asimismo, en relación con el expediente de arbitraje arriba indicado, para su conocimiento y efectos procedentes y cuya Audiencia escrita está señalada para el próximo día 24 de enero de 2024, ya que no es posible acudir presencialmente adjunto les enviamos nuestras alegaciones, todo ello antes de la fecha señalada para la Audiencia, con el ruego de que sean leídas y consideradas en la resolución de este Colegio Arbitral. Alegaciones: En primer lugar, manifestar el enorme malestar, nerviosismo y desasosiego al que nos ha sometido [REDACTED] a mala fe en venganza por haber realizado portabilidad de nuestros servicios a otra compañía y su nula disposición para resolver y solucionar esta situación, a pesar de nuestras múltiples llamadas a atención al cliente, múltiples emails, y aportación de explicaciones, justificantes y documentación de los mismos. El acoso por parte de [REDACTED] y sus múltiples compañías asociadas, a las que han cedido nuestros datos sin nuestro conocimiento ni autorización incumpliendo las leyes de protección de datos de la Unión Europea, como gabinetes jurídicos, empresas de recobro, etc. ha sido constante y continuado durante meses y meses, que hemos sufrido desde hace ya más de 1 año, con llamadas a todas nuestras líneas de teléfono móvil y fijo a todas las horas del día incluso durante horario laboral interrumpiendo constantemente nuestro trabajo y a horarios de descanso trastornando nuestra vida familiar, sonando todos nuestras líneas de teléfono móvil y fijo a la vez por sus llamadas, y también con infinitos emails, todos ellos reclamando una deuda que no es correcta, y a pesar de todas nuestras explicaciones y reclamaciones no han hecho absolutamente nada salvo acosarnos e incluírnos indebidamente en ficheros de insolvencia patrimonial y crediticia con los enormes perjuicios que ello ocasiona. No se han dignado a responder absolutamente nada hasta que hemos interpuesto esta reclamación ante Consumo. (Adjunto como muestra algunos de los múltiples emails reclamándonos una y otra vez, y como ante nuestra respuesta aportando datos y justificantes no se nos responde nada y lo único que hacen es volver a reclamar una nueva empresa sin datos ni información).

Expongo los hechos tal como acontecieron: El 26 de Enero 2023, yo [REDACTED] (DNI [REDACTED]) en representación de mi marido [REDACTED], quien tenía contratado a su nombre los servicios de Fibra + 2 líneas móviles + TV con [REDACTED], contacté telefónicamente con Atención al Cliente de [REDACTED] ante nuestra próxima portabilidad de servicios a DIGI en febrero 2023, para dejar pagado todo el saldo pendiente de cuotas de financiación de nuestros dispositivos y que no tuviéramos ningún problema con la portabilidad.



Comunidad de Madrid

Fue Atención al cliente de [REDACTED] quien me indicó los importes pendientes de cada terminal financiado (3 terminales), y quien me pasó con una locución grabando la conversación para efectuarme el cobro con tarjeta de crédito de los importes pendientes a esa fecha. Efectué un primer pago de 228,00€ correspondiente al terminal [REDACTED] por las cuotas pendientes (156,00 € Financiado + 72,00 € pago final), y un segundo pago de 146,94 € correspondiente al terminal [REDACTED] por las cuotas pendientes (146,94€ Financiado). Al ir a realizar el pago del tercer y último terminal la señorita de Atención al cliente me dijo que el sistema no le permitía hacerlo el mismo día porque ya había abonado 2, por lo que quedó en llamarme al día siguiente para realizarlo. Al día siguiente 27 de enero 2023 me llamó la misma señorita de atención al cliente [REDACTED] con la que había hablado el día anterior y nuevamente me pasó con una locución grabando la conversación para efectuarme el cobro con tarjeta de crédito del importe pendiente de financiación del último de los terminales [REDACTED] por importe de 147,01€. Puede comprobarse que esos son los importes totales pendientes de financiación de dichos terminales porque así figura en la factura inmediatamente anterior de [REDACTED] de fecha 29/12/2022. A pesar de tener [REDACTED] las conversaciones grabadas, de haberme enviado SMS confirmando los pagos, y SMS comunicándome que no quedaban cuotas de terminales financiados asociados a mis líneas, es vergonzoso que [REDACTED] no ha reconocido dichos pagos hasta el último email de alegaciones que ustedes me han enviado con fecha 20.11.2023. (Adjunto factura [REDACTED] así como los justificantes del pago anticipado con tarjeta de la totalidad de las cuotas de los terminales móviles financiados, los SMS de [REDACTED] confirmandome dichos pagos y confirmando que ya está pagado la totalidad de los dispositivos financiados de todas mis líneas). Asimismo, la señorita de Atención al cliente [REDACTED] que me atendió y efectuó el cobro de los terminales financiados con tarjeta de crédito, dejó nota en el sistema de que la siguiente factura de servicios que se emitiera dado que estábamos a final de mes no daba tiempo a rectificarla e iba a aparecer con un mes más de cuotas de financiación de dispositivos y que debían rectificarlo a posteriori emitiendo un abono por los mismos importes duplicados ya que los había pagado anticipadamente al 100% con mis pagos con tarjeta de crédito.

La siguiente factura que recibí el 31/01/2023, factura número [REDACTED] de fecha 22/01/2023 de importe 206,41€, efectivamente incluía como me indicaron en Atención al cliente los 58,49 € de cuotas de financiación de dispositivos de un mes normal, pero al estar ya completamente pagados dichos dispositivos no correspondía dicho cargo. A fecha de hoy [REDACTED] aún no ha emitido el abono correspondiente por dichas cuotas facturadas duplicadamente. (Adjunto factura [REDACTED]). A continuación, el día 13 febrero 2023 recibo un cargo en mi cuenta bancaria de [REDACTED] por importe 25,41 €, del cual no tengo ni copia de la factura ni figura en mi app [REDACTED]. Por ello me puse en contacto telefónicamente con Atención al Cliente de [REDACTED] para preguntar de que se trataba dicho cargo bancario. Al principio ni en atención al cliente sabían a que correspondía este cargo, me pusieron en duda incluso si era de [REDACTED] y tras múltiples llamadas a atención al cliente [REDACTED] me dijeron que se trataba de una cuota de financiación de dispositivos, otra vez más un cobro indebido de financiación de dispositivos que no corresponde por estar ya pagados totalmente anticipadamente con tarjeta. Es por ello que devolví este recibo, es el único recibo que he devuelto de [REDACTED], jamás he impagado ninguna factura en los más de 10 años que he sido cliente. (Adjunto justificante de este cargo en el banco del cual no tengo ninguna factura [REDACTED] por dicho importe). Con fecha 23 de febrero 2023 recibí nueva factura de [REDACTED], factura número [REDACTED] de importe 64,32€, la cual nuevamente vuelve a incluir importes indebidos de cuotas de financiación de dispositivos por 147,01€ que otra vez más es un cobro incorrecto de financiación de dispositivos que no corresponde por estar ya pagados totalmente al 100% anticipadamente con tarjeta los días 26-27 de enero 2023. Cansada ya de la mala gestión de [REDACTED], devolví este último recibo de 64,32 €, ya que no solamente no me habían devuelto el importe incorrecto de la factura anterior, sino que además tenía que pagar este nuevo importe que incluía nuevamente erróneo 147,01 € de cuotas de financiación de dispositivos que no corresponden por estar ya pagados. Eliminando de esta factura el importe



Comunidad de Madrid

indebido de 147,01€ de financiación de dispositivos es [REDACTED] el que me debe dinero a mí por los servicios no disfrutados cobrados anticipadamente en la anterior factura [REDACTED] de 206,41€ (factura servicios del periodo 22 Ene. a 21 Feb), y que sí se incluye importe negativo en esta factura rectificativa de servicios por -82,69 €. (Adjunto factura [REDACTED]). Por tanto, en resumen, no solamente no debemos ningún importe a [REDACTED], ya que los 3 terminales financiados están pagados anticipadamente al 100% con tarjeta de crédito, sino que es [REDACTED] el que nos debe dinero a nosotros por habernos seguido facturando en siguientes facturas cuotas de financiación de estos dispositivos ya pagados. [REDACTED] nos debe emitir abono por los siguientes importes:

- 58,49 € de cuotas de financiación de dispositivos ya pagados al 100%, incluidos en la factura [REDACTED] de fecha 22/01/2023 de importe 206,41 €.
- 25,41€ del cargo efectuado en mi cuenta bancaria que me dijeron correspondía con financiación de dispositivos que no corresponde y del cual no tengo ninguna factura al respecto.
- 147,01€ de cuotas de financiación de dispositivos ya pagados al 100%, incluidos en la factura [REDACTED] de fecha 23/02/2023 de importe 64,32€.
- 82,69€ [REDACTED] debe abonarme el importe negativo incluido en dicha factura por los servicios facturados anticipadamente y no disfrutados por haber realizado portabilidad a otra compañía, el cual no se me ha abonado porque devolví yo el recibo correspondiente a esta factura porque intentaban cobrarme 64,32€ porque se incluye en esta factura los 147,01€ mencionados anteriormente de financiación de dispositivos que no corresponden.

TOTAL: 313,60 € Asimismo, reclamo adicionalmente una Indemnización por Daños y Perjuicios valorada en 300 € por el enorme malestar, nerviosismo y desasosiego que nos ha causado Vodafone a mala fe en venganza por haber realizado portabilidad de nuestros servicios a otra compañía y por su nula disposición para resolver y solucionar esta situación, a pesar de nuestras múltiples llamadas a atención al cliente, múltiples emails, y aportación de explicaciones, justificantes y documentación de los mismos. Solo se han dignado a responder cuando hemos interpuesto la presente reclamación ante Consumo. Así como el por el daño psicológico que nos han estado ocasionando de manera continuada durante más de 1 año al estarnos acosado constantemente con llamadas de reclamación con muy malos modales en ocasiones, a todas las horas del día y a todos nuestros teléfonos, interrumpiendo nuestros horarios de trabajo y descanso, con el estrés que ello nos está ocasionando. Asimismo, nos han incluido indebidamente en ficheros de solvencia patrimonial negativa con los enormes perjuicios y consecuencias que ello conlleva en nuestra presente y futura relación con entidades de crédito. Además, han incumplido la Ley de Protección de Datos de la Unión Europea cediendo nuestros datos sin nuestro conocimiento ni autorización a terceras personas y otras empresas de gabinetes jurídicos y empresas de recobro que nos han acosado en nombre de Vodafone reclamando constantemente una deuda que no es correcta durante más de 1 año. Rogamos que nuestras alegaciones sean leídas y consideradas en la resolución de este Colegio Arbitral el próximo día 24 de enero de 2024.

La parte reclamada: comparece a la audiencia por escrito y manifiestan en sus escritos de 8 de junio, 14 de noviembre y de 22 de diciembre de 2023: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] le comunicamos que en referencia a los pagos efectuados con tarjeta por parte del [REDACTED] han sido debidamente registrados en nuestros sistemas.

El [REDACTED] realizó dos pagos el 27 de enero por los importes de 146,94 € y 228 €, y el 28 de enero efectuó un pago de 147,01 €, los cuales fueron aplicados a la cuenta de [REDACTED] con el número [REDACTED].

Las cuotas de consumos del [REDACTED] fueron de 147,92 € el 22 de enero y un importe negativo de 82,69 € el 22 de febrero, correspondiente al periodo no disfrutado. Dado que el pago realizado por el [REDACTED] con tarjeta asciende a 521,95 €, y la suma de las facturas y los importes de los terminales financiados es de 611,68 €, confirmamos que el importe pendiente de 89,73 € es



Comunidad de Madrid

correcto.

En relación con los importes pendientes de pago, que ascienden a 89,73 € (incluidos impuestos indirectos), y sobre los cuales solicitamos expresamente su atención, queremos informar al Sr. [REDACTED] que estos derivan del impago de las facturas emitidas el 22 de enero de 2023. Se adjunta. Asimismo, les comunicamos que los datos personales [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 que el reclamante procede al pago de los importes informados por la mercantil de los terminales, realizando el abono de los mismos. La mercantil después de dicho abono, solicita al reclamante importe ya abonados por él.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ante el documento de fecha 26 de enero de 2023 en el que la mercantil refiere que como solicita el reclamante se ha procedido a abonar todas las cuotas de los terminales, no quedando importe alguno en dicho concepto, pero la mercantil debe al reclamante los importes cobrados de más.

Por ello, SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en los siguientes conceptos que deben ser abonados por la mercantil al reclamante:

- 25,41€ del cargo efectuado al desconocer en concepto de que es dicho importe.
- 147,01 € de cuotas de financiación de dispositivos ya pagados al 100%, incluidos en la factura [REDACTED]

Haciendo un total a favor del reclamante de 172,42 €

Y se DESESTIMA:

- la devolución de 58,49 € de cuotas de financiación incluidos en la factura [REDACTED] [REDACTED], cuyo importe debía ser abonado por el reclamante al ser de la factura anterior al pago de los terminales.
- las pretensiones del reclamante con respecto a los Daños y Perjuicios solicitados ya que si bien están cuantificados en 300 €, no están documentados, máxime cuando dichos gastos no son materia consumista.

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 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo
ARBCRS32



Comunidad de Madrid

ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 24 de enero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]