



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08127.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 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:

Como cliente [REDACTED] de [REDACTED] al tener contratado un completo paquete de conectividad y televisión, se me ofreció un dispositivo móvil a coste 0 el año pasado hacia el mes de mayo o junio. Hasta la factura de noviembre de 2022 no me cobraron nada por él como se acredita en la correspondiente factura de noviembre. A partir de la de diciembre se me empieza a cobrar por el dispositivo e inicio mis reclamaciones (se adjunta un pantallazo en donde se recogen las mismas). Unas se resuelven a mi favor y otras no (sin mayor explicación de los motivos tanto a favor como en contra). En el [REDACTED] de forma verbal se me dice que llevo razón y presento las reclamaciones con resultado diverso. Cuando se estima favorablemente y se devuelven cantidades, al mes siguiente se me vuelve a cobrar (sirva de ejemplo la factura de devolución de abril-2023 que rectifica las facturas de febrero, marzo y abril y, en cambio, en mayo se vuelve a cobrar. Desde que acepté la oferta del dispositivo, he tenido contratado el mismo paquete de conectividad, el mismo número de líneas y opciones de televisión (con distintas denominaciones comerciales por cambios de [REDACTED], como se ve en la segunda página de las facturas). A tal efecto, se puede ver el gráfico de la evolución de mis facturas que es similar en todo el periodo.

Por ello no entiendo ni se me explica por qué se me empieza a cobrar ni por qué se me reconoce mi reclamación casi siempre pero se reactiva el cobro el siguiente mes. Para no seguir incurriendo en mayores costes, provisionalmente me he dado de baja en los paquetes de televisión hasta resolver este asunto.

Pretensiones: Que no me sigan cobrando el dispositivo y me devuelvan los 9 euros (con IVA) facturados en mayo de 2023.

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

Hemos comprobado que el 23/05/2022 el cliente solicitó un dispositivo en arrendamiento, concretamente un smartphone [REDACTED] 256GB, que con el Paquete [REDACTED] Ilimitado con Ficción-[REDACTED] + Todo el Fútbol tenía una cuota mensual de 0€.



Comunidad de Madrid

Con anterioridad a la presente reclamación desde nuestro Departamento de Atención Comercial ya se hicieron devoluciones por este mismo concepto. Por nuestra parte, en el día de hoy hemos procedido a la devolución de 4,96€ y 7,44€, más impuestos, quedando de esta manera reintegradas todas las cuotas facturadas por arrendamiento del dispositivo.

Adjuntamos las facturas emitidas y las facturas de reintegro para su comprobación.

Queremos hacer constar que con fecha 18/05/2023 el [REDACTED] ha dado de baja los paquetes de Ficción con [REDACTED] y de Todo el Fútbol, con lo cual a partir de ese día pasará a pagar una cuota mensual por el dispositivo. Si en un futuro vuelve a contratar dichos paquetes volverá a disponer del dispositivo a coste 0.

Considerando satisfecha la pretensión del reclamante, rogamos que traslade nuestras disculpas al [REDACTED] por las molestias que le hayamos ocasionado, con la seguridad de que somos los primeros interesados en que situaciones como la descrita no vuelvan a suceder

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

Tras esta carta de [REDACTED] me volví a dar de alta en los paquetes requeridos y, pese a mi advertencia al contratarlos, se me vuelve a cobrar indebidamente por ese dispositivo. He vuelto a reclamar y se me deniega la reclamación (se adjunta) en abierta contradicción con la resolución del arbitraje.

Pretensiones: Que se me devuelva lo cobrado indebidamente en septiembre, que no se me siga cobrando en lo sucesivo tal y como prometió [REDACTED] en el anterior arbitraje.

Además, y, dado que todas las molestias y el tiempo que estoy dedicando a este tema desde hace casi 11 meses se están produciendo ya no por un error sino por falta de diligencia y a sabiendas (lo advertía en esta última reclamación) de que hay una carta de [REDACTED] indicando que no volvería a producirse, se me compense de alguna manera, como digo, por el tiempo y las molestias ocasionadas y en la forma en que [REDACTED] ofrezca.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando:

Verificamos que, con fecha 23 mayo 2022 adquirió el dispositivo Dispositivo principal: [REDACTED] 256 GB ~ [REDACTED] a 0 €.

Así mismo, con fecha 2 noviembre 2022 solicitó una migración cambiando a la modalidad de [REDACTED] Esencial Todo el Fútbol lo que ocasionó un cambio en las condiciones de las cuotas del alquiler del dispositivo [REDACTED] 256 GB.

En las Condiciones Generales del Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivo disponible en Fusión (anexamos), se informa que, en caso de que el cliente cambie de modalidad Fusión, el precio por el arrendamiento del Dispositivo escogido podrá verse alterado según el nivel del dispositivo previamente escogido y su nueva modalidad Fusión, todo ello conforme a la tabla de precios recogidos en el anexo 1.

Por otra parte, nos ratificamos en nuestra respuesta anterior de referencia [REDACTED] de fecha 21 junio 2023 la cual adjuntamos nuevamente para su comprobación.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando que el contrato no obra en su poder, ni dispone de él en su área de cliente. Además la empresa reconoció en el escrito aportado a este expediente de arbitraje el cobro indebido, pide disculpas, ordena la devolución y dice que cuanto contratara FICCIÓN+ [REDACTED] y TODO FUTBOL, la cuota será de 0 €. Ha acreditado que tiene contratados esos paquetes y se le sigue cobrando una cuota d 9 €. Es decir que la Dirección de [REDACTED] reconoce el error pero no lo traslada a quien proceda que se subsane y se cumpla lo firmado y deje de cobrarse.

Solicita la devolución de la cuota de 5,0387+iva=6,096 € cobrados en la factura de septiembre y 7,4380+iva=9 € de la factura de octubre, y que se ponga fin al cobro de la cuota mientras cumpla con las condiciones establecidas por la empresa, como ocurre en los meses mencionados.

Cuantifica su pretensión económicamente en la cantidad de 15,096 € y solicita que se ponga fin al cobro de la cuota, tal y como se comprometió la empresa en su escrito en el arbitraje.

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 alegando: Nos ratificamos en lo manifestado en nuestro escrito anterior de contestación al expediente.

En cuanto a su nuevo escrito de alegaciones con su solicitud de indemnización por las molestias ocasionadas, he de indicarles que, no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE" en el párrafo 7º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje "Las indemnizaciones por daños y perjuicios".

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al comprobarse en la facturación aportada al expediente que la tarifa [REDACTED] y Todo el fútbol se factura desde el 18 de octubre de 2022, sin constar ningún cambio de tarifa ni variar sustancialmente el importe de las facturas posteriores, no habiendo acreditado la empresa reclamada la solicitud de cambio de tarifa por parte del reclamante, que niega haber realizado ningún cambio en la mencionada fecha.

Considerando los sucesivos abonos que ha ido realizando la empresa para compensar las cuotas cobradas del terminal reclamado, así como su escrito de alegaciones en el que manifiesta que, tras haber dado de baja la parte reclamante como consecuencia de la incidencia en la facturación los paquetes [REDACTED] y Todo el Fútbol, si vuelve a contratarlos volverá a disponer del dispositivo a coste 0, y dado que la parte reclamante ha



Comunidad de Madrid

acreditado que en las facturas reclamadas de fecha 7 de septiembre y 7 de octubre de 2023 se facturan los mencionados paquetes, **la empresa reclamada debe devolverle las cuotas facturadas y cobradas por el dispositivo [REDACTED] por importe de 7,4381+iva y 7,4380+iva, y no facturar más cuotas por el dispositivo, mientras la parte reclamante mantenga las tarifas y paquetes contratados.**

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones que versen sobre indemnizaciones por daños y perjuicios. Queda expedita la vía judicial.

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 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, 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 firma en el lateral.