



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09908.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de abril de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [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:

El 2 de marzo [REDACTED] me ofreció cambiar mi decodificador de manera gratuita a través de un SMS que me enviaron. Acepté y, una vez lo hice, me quitaron el canal de televisión Liga de Campeones por [REDACTED], que tenía contratado desde que estoy dado de alta.

Tras contactar con ellos para trasladarles la incidencia, me indicaron que no era posible volver a darme de alta el canal porque no era compatible con mi nuevo decodificador y que si quería darlo de alto debía de cambiarme de teléfono fijo y pagar 15 euros. En el SMS que me enviaron inicialmente [REDACTED] no me avisó de que si aceptaba el decodificador iba quitarme uno de los servicios que tenía contratados y que para recuperarlos tenía que cambiarme de teléfono fijo y, además, pagar 15 euros por el cambio. Si se me hubiera informado correctamente no habría aceptado dicho cambio, ya que no me compensa. Me hicieron una compensación del abono de un mes del canal Liga de Campeones por [REDACTED] pero el abono, casualmente, es la misma cantidad que tendría que pagar para recuperar los servicios contratados

Pretensiones: Teniendo en cuenta que [REDACTED] no me informó de lo que conllevaba el cambio de decodificador, solicito que me devuelvan los servicios que tenía contratados de manera gratuita y sin necesidad de tener que cambiar de número de teléfono fijo. Además, solicito una compensación por todos estos meses en los que he estado sin poder ver los canales de Liga de Campeones por [REDACTED] cuando lo tenía contratado.

Solicito una contraprestación de 150 euros, por los siguientes motivos:

Por la acción de [REDACTED] no pude disfrutar de estos canales durante 4 meses (marzo, abril, mayo y junio), justo en la parte más importante de la temporada. [REDACTED] adjunto captura) vende el paquete ahora por 21 euros, lo que supondría un total de 84 euros.

15 euros hay que añadir porque es la cantidad que [REDACTED] me obliga a pagar (está en la documentación que se envió inicialmente) para activarme el paquete de nuevo.

Esta activación requiere cambiar mi número de teléfono fijo, por lo que les pido 51 euros en perjuicios de tener que modificar mi teléfono en diversas bases de datos en las que lo tendré que cambiar.



Comunidad de Madrid

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

Debido a una incidencia no disfrutó de los servicios asociados a la línea [REDACTED] Por ello, hemos resuelto reintegrar la cuota de abono mensual de 97,52 € + IVA.

Por otra parte, hemos informado al Sr. [REDACTED] que procederemos a la regularización del producto anteriormente contratado

Intentamos siempre conciliar y responder a los intereses y requerimientos de todos nuestros clientes, atendiendo a las particularidades de cada supuesto.

Lamentamos profundamente los inconvenientes que hayamos podido causar a nuestro cliente, y le rogamos le traslade nuestras disculpas.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que manifiesta:

Tras mi reclamación llegué a un acuerdo con [REDACTED] en el que, además de recibir una compensación económica, que en teoría debería de recibir esta semana, podía mantener más o menos los servicios que tenía contratados con [REDACTED] sin necesidad de tener que cambiarme de número de teléfono, que era otra de las cosas que había solicitado en la reclamación.

La persona de [REDACTED] que llevaba mi reclamación me dijo que me tenían que cambiar de una base de datos a otra y que eso sería el 18 de septiembre. Yo insistí en el tema del teléfono y me indicaron que no había problema alguno. Hasta ahí todo correcto.

El problema ha llegado cuando hoy domingo 10 de septiembre me llama otra persona de [REDACTED] con la que no había hablado antes y me dice que iban a hacer el cambio pero que había incompatibilidad en mi línea y que me tenían que cambiar el número de teléfono, que la llamada era para ver si aprobaba dicha gestión que, además, a mí me suponía un gasto de cerca de 15 euros. Ahí me he quedado un poco en shock, ya que me dijeron que el cambio mío se iba a hacer el 18 de septiembre sin gasto alguno y sin tener que cambiar el número de teléfono. ¿Por qué entonces el cambio me lo hacen hoy y vuelven a decirme lo del teléfono?

Le he intentado explicar a la chica que me ha llamado que mi tema era un tema que había provocado una denuncia en Consumo, por lo que solicitaba que me llamara la persona de [REDACTED] con la que he gestionado mi reclamación. Ella de muy malas maneras me dice que no se hace cargo de lo que me haya dicho otro agente comercial, que si no acepto el cambio de teléfono que no voy a tener lo que tenía apalabrado con [REDACTED] y me recalca que nadie me iba a llamar. Que si quería que llamara yo al [REDACTED] pero que ella no iba a hacer nada más. Le he vuelto a explicar que yo no había hablado con ningún agente comercial, sino con una compañera suya que me estaba gestionando mi reclamación de Consumo. Ella me ha vuelto a decir que ella solo podía trasladarme lo de antes y me ha colgado.

Espero que tomen nota de las malas prácticas de [REDACTED] y, si pueden, les trasladen que me contacte de nuevo la persona de [REDACTED] que estaba gestionando mi reclamación para que me explique todo este despropósito.

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



Comunidad de Madrid

Lamentamos muy sinceramente el error en la información y el trato de que ha sido objeto por parte de nuestra Línea de Atención Personal [REDACTED] tenga la seguridad de que se han tomado las medidas necesarias para que no vuelva a producirse una situación como la descrita.

Por otra parte, le agradecemos que se pusiera en contacto con nosotros, por cuanto iniciativas como la suya nos ayudan a detectar errores y a aplicar las acciones correctoras oportunas, así como mejorar nuestros servicios y, de este modo, avanzar en nuestro objetivo primordial: ofrecer la mejor calidad de atención a nuestros clientes.

Consultado con el departamento correspondiente nos indican que, para realizar la gestión es necesario realizar cambio de número fijo, debido al tipo de central. Nos informan que, contactaron con el Sr. [REDACTED] el 14 de septiembre para informarle de la situación y este nos indicó que no quería cambiar de número.

Por lo que, la petición consta como no aceptada por parte del cliente. Si aún desea realizar el cambio deberá notificarlo por este medio y realizaremos la gestión sin ningún coste.

Lamentamos profundamente los inconvenientes que hayamos podido causar a nuestro cliente, y le rogamos le traslade nuestras disculpas. Intentamos siempre conciliar y responder a los intereses y requerimientos de todos nuestros clientes, atendiendo a las particularidades de cada supuesto. Esto no es tarea fácil, y puede dar lugar a disfunciones no deseadas. Nuestro objetivo es prestar un perfecto y rápido servicio a los clientes, razón por la cual, lejos de cualquier posibilidad de agravio, la pretensión de la política comercial que anima a esta empresa se fundamenta en el acercamiento a las opiniones y necesidades de nuestros clientes.

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.

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 haber compensado la empresa reclamada las incidencias reclamadas mediante los abonos acreditados en el expediente con los que se que consideran compensadas, y no constando tras los mismos ninguna pretensión cuantificada económicamente por la parte reclamante, ni constar en el expediente debidamente acreditados, justificados ni cuantificados otros daños y perjuicios económicos, ni que el reclamante hubiera cambiado su número de la línea fija de teléfono, y no siendo objeto del Sistema Arbitral de Consumo el nivel de calidad del servicio de atención al cliente, al no suponer un derecho legal o contractualmente reconocido a los consumidores.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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 la firma en el lateral.