



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10857.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] CLAS GARCIA RODRIGUEZ, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED]ación 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: El reclamante refiere que se pasó a un contrato con dos números y poner fibra y le ofrecieron el pago a plazos de un [REDACTED] y dicho terminal no se le han dado. En septiembre vuelve a [REDACTED] y también le ofrecen dar otro [REDACTED] a plazos pero tampoco se lo dan.

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 su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Los dos teléfonos [REDACTED]".

En su escrito de 05 de marzo de 2024 refiere: "Pensando mejor pido daños y perjuicios HISTORICOS...por cuanto he sufrido por la culpa de esta gente...un año y medio pague, mensual y me humillaron y al final amenazaron...daños y perjuicios morales y materiales...su actitud lo considero robo con violencia".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Tras realizar un estudio de la reclamación, con relación a las ofertas facilitadas hace un año, la primera con la activación de un servicio y la adquisición de un terminal [REDACTED] y la segunda en septiembre de 2022 con la adquisición de un [REDACTED], no recibiendo ninguno de los dispositivos por lo que solicita su envío.

En relación a lo anterior, les informamos de que hemos verificado la documentación que el cliente adjunta en su escrito, donde consta un ticket de solicitud de pedido con la contratación de una línea por portabilidad a [REDACTED] del número [REDACTED] con la activación de la tarifa [REDACTED] y Series con una cuota de 35 euros (con impuestos) x 6 meses, la adquisición de un dispositivo por venta a plazos [REDACTED] con una cuota de 42,50 euros (con impuestos) x 30 meses y un descuento del 15 euros (con impuestos) sobre la cuota de la tarifa contratada x 6 meses, no figura documentación de la otra oferta que cita.



Comunidad de Madrid

En referencia a lo anterior, les comentamos que la documentación que nos adjunta es de una petición de contratación, y en el caso que nos ocupa, la línea [REDACTED] es portada a [REDACTED] el 26/09/22 pero se activa con una tarifa [REDACTED] no cumpliendo los requisitos para la adquisición del dispositivo citado por la venta a plazos.

De igual manera, les indicamos que en las Condiciones Generales del Contrato de Servicio entre la cliente y [REDACTED] se señala que: "la entrega de todos los datos requeridos para la contratación del Servicio y /o la posterior comprobación de la veracidad o exactitud de los mismos es obligatoria, de forma que la ausencia o incorrección de dichos datos facultarán a [REDACTED] para no aceptar la activación del Servicio o, en su caso, proceder a la suspensión del mismo. En caso de que existan datos señalados como de cumplimentación opcional, la respuesta será potestativa para el Cliente y será destinada a facilitar la activación del Servicio y a la mejor adecuación del mismo."

Asimismo, en las mismas Condiciones se indica: "[REDACTED] podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a informes de entidades financieras y/o ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. El Cliente autoriza con la firma del contrato el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los servicios."

Para más información el cliente puede consultar las Condiciones a través del enlace:

☐ [REDACTED]

Por otro lado, les comentamos que en la actualidad la línea del cliente se encuentra suspendida debido a la facturación pendiente de pago, no siendo posible aplicar ofertas u promociones.

Para finalizar, les confirmamos que el titular mantiene un importe pendiente de pago con [REDACTED] que asciende a día de hoy a 266,62 euros (con impuestos) de las facturas de 21/09/22, 21/10/22 y 21/11/22, siendo ésta una deuda cierta, vencida y exigible, solicitamos la reconvención de la misma. Les adjuntamos copia de las facturas para su verificación.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED]

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada y, asimismo, se acuerde la reconvención del importe de 266,62 euros (con impuestos), que el cliente debe a mi representada, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible".

En su escrito de 19 de marzo de 2024: [REDACTED] titular de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], reclama el envío de dos terminales, un [REDACTED] que se le ofrecieron.

Tras realizar un estudio de la reclamación, verificamos que el cliente tenía un pack [REDACTED] para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] y el 20/09/2022 hace un pedido web para la línea [REDACTED] con una tarifa [REDACTED] y un terminal a plazos [REDACTED], pero ese pedido fue cancelado.

En relación a lo anterior, les detallamos que, el mismo día 20/09/2022 hace otra contratación para la línea [REDACTED] pero como línea adicional del pack [REDACTED] que ya tenía y sin terminal. Adjuntamos copia del comprobante de la venta junto con el certificado SMS de aceptación del cliente.



Comunidad de Madrid

En este sentido, les confirmamos que el 26/09/2022 cuando se activó en [REDACTED] la línea [REDACTED] fue con la tarifa [REDACTED] y por tanto sin terminal asociado.

Respecto al otro terminal [REDACTED], no hay constancia de su adquisición, por lo que tampoco procede su envío.

Por otro lado, les indicamos que el 23/09/2022 el cliente hizo un cambio del documento de identidad de las líneas [REDACTED] y [REDACTED] pasando al NIE, lo que implicó un cambio de titularidad, pero la línea [REDACTED] la dejó con el pasaporte anterior.

Asimismo, les comunicamos que la línea [REDACTED] se dio de baja el 28/09/2022, por portabilidad, la línea [REDACTED] el 02/08/2023 y la línea [REDACTED] el 02/10/2023, ante la falta de pago.

Para finalizar, les notificamos que el cliente, a día de hoy, mantiene los siguientes importes pendientes de pago:

- 126,40 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas del 03/10/2022, 03/11/2022, 03/12/2022, 03/01/2023 y 03/02/2023 de la línea fija, que adjuntamos.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED]

- 273,35 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas del 23/09/2022, 05/10/2022, 23/10/2022 y 23/11/2022, de las líneas móviles, que adjuntamos.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED].
SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, respecto a la reclamación presentada por D. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada. Por último, solicitamos reconvencción de la deuda de 126,40 euros (impuestos incluidos) en relación a los servicios de telefonía fija y 273,35 euros (impuestos incluidos) en relación a los servicios de telefonía móvil, acordándose el pago de dichos importes que el cliente debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se puede constatar:

1º El reclamante contrata una oferta que no incluye ningún terminal asociado.

2º Las facturas aportadas por la mercantil salvo la de fecha 21/09/2022, no tiene consumo alguno y los gastos que se facturan son de tarifa y de gastos de gestión.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante sobre la adquisición de los terminales, al quedar acreditado que la tarifa contratada no lleva aparejado un terminal.

Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los daños y perjuicios al no ser materia consumerista.

Se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvencción solicitada por la mercantil en el importe de 172,01 € de la factura nº 50016406986-0922 de fecha 21/09/2022, que es la que tiene consumos por servicio prestado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 22 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL