



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11185.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de marzo 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: El reclamante refiere que en agosto de 2022 se acogió a una oferta de la compañía para la adquisición en las condiciones favorables, esto es, por mantener contrato de telefonía +Internet+televisión. Tenía 24 meses de permanencia y en el contrato principal tendría que pagar el importe de 60 €/mes. De esta manera, no tendría que abonar ningún precio por lo dispositivos (Tablet y ordenador personal) de la oferta a la que aludía. En enero de 2023 le informaron que la tarifa subía a partir del mes de marzo y no estaba de acuerdo y así se comunicó en la llamada telefónica al departamento de atención al cliente.

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: "como no han cesado en su modificación unilateral del contrato que nos unía, he terminado resolviendo el mismo realizando portabilidad, pero ahora me obligan a abonar los dispositivos que habían adquirido en promoción, con la obligación del compromiso de permanencia.

Como no he sido yo quien ha modificado las condiciones durante el desarrollo del contrato no considero justa la pretensión de que les abone 139 por el ordenador, 14 céntimos de la Tablet, así como la última factura (12 días) que asciende a 24,2 € y solicito:

1º que la empresa condone una deuda que considero inexistente por injusta, o que me cobre únicamente los 24,21 € de la última factura y los 14 céntimos de la Tablet, pero no admito el pago de los 139,30 € por el ordenador, que estoy dispuesto a devolver.

En su escrito de 16 de febrero de 2024 se ratifica en lo anterior y solo admite abonar la amortización de la Tablet que son 14 céntimos.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "En relación a la reclamación presentada por [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial [REDACTED] y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación, en relación a la amortización anticipada de los terminales adquiridos respecto al cambio de las condiciones contratadas y la baja de las líneas [REDACTED]"

Tras realizar un estudio de la misma, les referimos que el 11/08/2022 el cliente contrató una nueva oferta comercial para sus líneas, con las siguientes características comerciales, conforme a los comprobantes de venta que adjuntamos:

☐ Un descuento de 150 euros (impuestos incluidos) a distribuir en 24 meses, a razón de 6,25 euros (impuestos incluidos) al mes, sobre la cuota mensual de 57 euros (impuestos incluidos) del pack [REDACTED] Inicial asociado a las líneas [REDACTED], aceptando un compromiso de permanencia de 24 meses.

☐ Un dispositivo a coste promocional financiado para el [REDACTED], modelo [REDACTED], para el que acordó el pago fraccionado en 24 mensualidades de 9,95 euros (impuestos incluidos) cada una, aceptando un compromiso de permanencia de 24 meses.

☐ Para el [REDACTED], que mantiene la tarifa Línea adicional Smartphone 0 céntimos incluida en el pack [REDACTED] Inicial, se adquiere un dispositivo a coste promocional financiado, modelo TABLET [REDACTED], acordando su pago fraccionado en 24 mensualidades de 0,01 euros (impuestos incluidos) cada una, con un compromiso de permanencia de 24 meses.

En relación a lo anterior, les explicamos que en la factura del 08/01/2023, de la que remitimos copia, el cliente fue debidamente informado de la modificación de las condiciones de su tarifa [REDACTED] Inicial, de acuerdo a lo establecido en el Art. 9 del RD 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, y en la cláusula 15 de las Condiciones Generales del Servicio adjuntas (disponibles en <https://legal.orange.es/condiciones-generales/>) A este respecto, queremos poner de manifiesto que esta mercantil viene dando cumplimiento del deber legal de notificar a los abonados los cambios contractuales con la antelación legalmente prevista en la citada normativa, por lo que en dicha comunicación se le informaba en relación a las nuevas condiciones del servicio, de su precio y de la fecha a partir de la cual se haría la misma, así como, de manera expresa, del derecho que le asiste de resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

De este modo, al no haber recibido comunicación en contrario por parte del cliente, dentro de los 30 días siguientes a la notificación, se asume que es conforme con las nuevas condiciones de su tarifa, que entraron en vigor el 26/03/2023, fecha en la que la cuota mensual de su pack [REDACTED] Inicial pasó de 57 euros (impuestos incluidos) a 59 euros (impuestos incluidos), sin perjuicio del resto de condiciones acordadas el 11/08/2022.

Igualmente, les indicamos que, tras haber recibido las respectivas peticiones de portabilidad, las líneas [REDACTED] se desactivaron el 20/06/2023, y la línea [REDACTED] cambió de operador el 29/06/2023, emitiéndose en la factura del 08/07/2023 los cargos correspondientes a las cuotas de tarifa y servicios hasta la baja, un cargo único por las cuotas pendientes de cada uno de los dos terminales financiados y los compromisos de permanencia pendientes. Facilitamos copia para su comprobación.

Asimismo, les comentamos que, si bien la baja de las líneas se cursó fuera del plazo establecido para la resolución sin cargos por baja anticipada por el cambio de condiciones mencionado, en calidad de servicio, el 05/07/2023 se efectuó una devolución de 116,41 euros sin impuestos (140,86 euros con impuestos), equivalente a la cuantía de los cargos por la baja anticipada emitidos, aplicándolo como descuento en la misma factura.

Adicionalmente, les comunicamos que en la cláusula 4.1 de las Condiciones Generales ya citadas, se señala que "[...] En el caso de compra con pago aplazado, el Cliente dispone de un



Comunidad de Madrid

plazo de 14 días desde la entrega del Dispositivo para desistir. [...] Si por cualquier motivo el Cliente impaga 2 cuotas mensuales del pago aplazado, cursa la baja de los Servicios o dichos Servicios fueran suspendidos por impago o por otros motivos recogidos en el Contrato, [REDACTED] pasará al cobro, en una única vez, la totalidad de las cuotas de pago aplazadas, pendientes de vencimiento. [...]”.

Atendiendo a lo anterior, les confirmamos que no corresponde la anulación de los cargos por la amortización anticipada de los terminales emitidos en la factura del 08/07/2023, ni la recogida del dispositivo adquirido para el [REDACTED]

Por último, les notificamos que, a fecha de hoy, el cliente mantiene un importe pendiente de pago en marca [REDACTED] que asciende a 163,64 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura del 08/07/2023 anexa.

Dicho importe, puede abonarse contra 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, el pago de la cantidad de 163,64 euros (impuestos incluidos) por la factura del 08/07/2023, que el cliente debe a esta empresa, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible”.

En su escrito de fecha 14 de febrero de 2024 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado y reconocido por el reclamante, haber recibido la información de la subida de la tarifa y por ello, tener un periodo de darse de baja de la mercantil sin coste alguno como así recoge la normativa, salvo los dispositivos adquiridos que al marcharse de la compañía que tienen que proceder a su pago.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante y debe proceder al abono de los dispositivos por un importe de 163,64 €, pudiendo realizar el pago de los mismos en tres plazos, cada uno de 54,54 €.

Se ESTIMA TOTALMENTE la reconvencción de la mercantil en la cuantía de 163,64 €.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]