



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12996.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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: La reclamante refiere llevar 27 años con la mercantil y que se cambia a Vodafone ya que han utilizado el engaño, estafa de servicio y precios que no cumplieron. Se puso en contacto un comercial de Vodafone en el que decía que grababan las llamadas. La reclamante solicita dichas grabaciones y aporta los mensajes recibidos con el comercial con lo que le dijo

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: "que abonen la permanencia de [REDACTED] la penalización de dispositivos; Lo cobrado en demasía".

En su escrito de 5 de abril refiere: "Adjunto remito facturas cobradas por Vodafone que ascienden a un total de 1089.57 euros, cuando realmente deberían haberme cobrado sesenta euros por los dos primeros meses y 45 euros por el resto de diez meses, lo que ascendería a 570 euros en total. Se me ha cobrado una demasía de 519.57 euros además de los 150 euros de penalización de [REDACTED], de la que no se han hecho cargo [REDACTED]. Solicito el reembolso del total cobrado de más".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] queremos que informe a la Sra. [REDACTED], que el 10 de enero de 2023, a través de firma electrónica, acepto una oferta de 60,02€, impuestos indirectos incluidos, sin permanencia, con los servicios de [REDACTED], fibra de 600MB, con una línea con la tarifa Ilimitada [REDACTED] y otra línea con la tarifa Ilimitada [REDACTED], la TV con el paquete [REDACTED] y [REDACTED], con cargo de 150€, impuestos indirectos incluidos, por baja anticipada, antes de los 12 meses. Asimismo, el 8 de marzo de 2023, a través de firma electrónica, da de alta una nueva línea con la tarifa Red, gratuita.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Adjuntamos contratos para su comprobación.

Por otra parte, debe informar a Dña. [REDACTED], que no consta en el contrato el paquete de fútbol, ya que [REDACTED] no dispone de este paquete y tampoco consta el abono de la penalización del otro operador.

Por otra parte, permítanos informarle de que la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de [REDACTED], permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes.

Asimismo, ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones.

Expuesto lo anterior, le informamos a la Sra. [REDACTED], que se le informo en el contrato de fecha 10 de enero de 2023. Por último, indicar a Dña. [REDACTED], que la cuota mensual es de 75,60€, impuestos indirectos incluidos, más el servicio de [REDACTED].

En su escrito de fecha 23 de febrero de 2024 refiere: "De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por Dña. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y ése Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. Sánchez, queremos que informe a la Sra. [REDACTED], que el 10 de enero de 2023, a través de firma electrónica, acepto una oferta de 60,02€, impuestos indirectos incluidos, sin permanencia, con los servicios de [REDACTED], fibra de 600MB, con una línea con la tarifa Ilimitada Básica y otra línea con la tarifa Ilimitada Max, la TV con el paquete [REDACTED] con cargo de 150€, impuestos indirectos incluidos, por baja anticipada, antes de los 12 meses. Asimismo, el 8 de marzo de 2023, a través de firma electrónica, da de alta una nueva línea con la tarifa Red, gratuita. Adjunto al presente escrito contrato.

Asimismo, le informamos Dña. [REDACTED], que no consta en el contrato el paquete de fútbol, ya que [REDACTED] no dispone de este paquete y tampoco consta el abono de la penalización del otro operador.

Por otra parte, permítanos informarle de que la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de [REDACTED], permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes.

En relación a lo anterior, ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones.

Expuesto lo anterior, le informamos a la Sra. [REDACTED], que se le informo en el contrato de fecha 10 de enero de 2023. Por último, indicar a Dña. [REDACTED], que la cuota mensual es de 75,60€, impuestos indirectos incluidos, más el servicio de [REDACTED].

Por ultimo le informamos que el día 1 de febrero de 2024, se realiza la baja de todos los servicios, por lo que no tiene servicios activos y está al corriente de pagos en la cuenta [REDACTED].

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

1º Los mensajes aportados por la reclamante no coinciden con lo que refiere la mercantil, ya que en ellos el comercial le indica claramente que en el caso de que la compañía anterior le imponga una penalización, se harán cargo de ella y de que en la grabación y el contrato hay unos importes básicos y que luego los descuentos se los realizará el comercial.

2º No se aporta grabación con la contratación.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, al quedar acreditado que no coincide la oferta suscrita con la aplicada y por ello, la mercantil debe abonar a la reclamante la cuantía de 669,07 €.

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 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, 09 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: