



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13031.7/2023

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: El reclamante refiere que, al contratar la telefonía con otra empresa, [REDACTED] siguió pasando una factura de un contrato que se desglosa, también cobra una TV, que en su publicidad ofrece como gratuita. Que desde el 27/11/2021 mantenía con [REDACTED] el contrato [REDACTED]. Cabe señalar que este contrato no incluía cláusula de permanencia y se le ofreció por parte de la compañía de manera gratuita un televisor [REDACTED]. Que con fecha 30/04/23, se dió de baja de ese contrato y portó los servicios a la operadora [REDACTED]

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 [REDACTED] proceda a reintegrarme el importe de la factura [REDACTED] (186,67 €), así como lo abonado por los giros de la TV que se me ofertó como gratis.

En su escrito de 14 de septiembre de 2023 refiere:" Que desde el 27/11/2021 mantenía con [REDACTED] el contrato [REDACTED]. Cabe señalar que este contrato no incluía cláusula de permanencia y se me ofreció por parte de la compañía de manera gratuita un televisor [REDACTED]. Que, con fecha 30/04/23, me di de baja de ese contrato y porté los servicios a la operadora [REDACTED] que comenzó a prestármelos, con fecha 04/05/23, tal y como queda demostrado en la primera factura emitida por la nueva operadora, en la cual se me cobra el periodo de consumo entre el 4 y el 15 de mayo de 2023. Con fecha 13/06/23, [REDACTED] me gira la factura [REDACTED], en la cual se facturaban los siguientes servicios: • Servicio Identificación de Llamadas (28 Abr a 27 Mayo): 1,6529€ • [REDACTED] (09 Mayo a 27 Mayo): 41,8733€ • [REDACTED] (09 Mayo a 27 Mayo): 31,9284€ • [REDACTED] (28 Abr a 08 Mayo): 70,0000€ • [REDACTED] (28 Abr a 08 Mayo) • [REDACTED] 1 GB (28 Abr a 08 Mayo) • [REDACTED] línea Individual (09 Mayo a 27 Mayo) 9,1067€ El total, con IVA y con una deducción de -0,2850 por conceptos ocasionales, fue de 186,67€. La primera disconformidad

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

surge del hecho de que [REDACTED] me haya facturado determinados servicios después del 4 de mayo de 2023, pese a que, a partir de esta fecha, dejé de usar los servicios derivados del plan [REDACTED] y, en su lugar, inicié el consumo de los servicios prestados por [REDACTED], por lo que considero esa factura improcedente. Por otro lado, en el momento de contratación [REDACTED] me informó de que televisor era gratuito, de hecho, que era un "regalo", sin indicarme que tendría que pagar por él en caso de que diera de baja del contrato o en cualquier otro caso, por lo que resultaría abusivo que ahora que me he dado de baja del contrato inicien este tipo de cobros. Por lo anterior, considero que hubo una falta de información por parte de [REDACTED] respecto del título al que se entregaba el televisor [REDACTED], por lo que le solicitamos que proceda al reintegro de lo pagado en la factura No. [REDACTED], que corresponder a 5,8884 €, y se abstenga de realizar cobros por este concepto. Estos hechos fueron reclamados a la operadora a través de la Asociación de Consumidores [REDACTED]. Contestando la compañía, con fecha 13/07/23, en la [REDACTED] indica que la facturación es correcta. Que, en el mes de julio de 2023, [REDACTED] me ha vuelto a girar dos facturas. Una, por importe de 160,40€, correspondiente a cuotas mensuales de servicios y, una segunda, por importe de 14,25€ por dispositivo y [REDACTED]. Con fecha 14/07/2023, llamé al 1004 para interponer reclamación y solicitar la baja, asignándome el número [REDACTED] para la baja del fijo, internet y [REDACTED]. Asimismo, me informan de que me reintegraran las facturas emitidas. Al decirle que esas facturas fueron devueltas desde el 1004 se le indica que las dejarán a 0€. Quiero indicar que solicité cita en tienda física para la devolución de lo Router y módulo de la TV y que la baja se hizo efectiva el 18/07/23. En lo que respecta a la [REDACTED], que recuerdo se me ofertó como gratis, me dicen que tengo que seguir pagando o devolverla. Manifiestar que, una vez hecha la portabilidad, [REDACTED] reacondiciona mi contrato [REDACTED] con 4 líneas, que tenía con ellos a otro, sin mi consentimiento en el que me dejan internet, teléfono fijo y movistar plus, a la pregunta de qué consumos hemos tenido en fijo e internet, la propia compañía. Me indica que no ha habido consumos. En el mes de agosto de los corrientes, recibo dos nuevas facturas. Una de importe negativo por la línea fija e internet, por importe de -131,25 €. Y, otra, donde me siguen pasando al cobro la [REDACTED], así como el servicio [REDACTED], que no he dado de baja. Documentación: - Resumen oferta. - Factura girada por [REDACTED] Facturas giradas por [REDACTED]. - Respuesta recibida.

SOLICITO Que se tenga por interpuesta la solicitud de arbitraje al objeto de decisión arbitral y se dicte laudo por el que la mercantil [REDACTED] proceda a REINTEGRARME el importe de la factura [REDACTED] (186,67€), así como lo abonado por los giros de la TV que se me ofertó como gratis.

Manifiesto, expresamente y en virtud de lo dispuesto en el artículo 19.2 del Real Decreto 231/2008, que el ÓRGANO ARBITRAL SEA COLEGIAL, oponiéndose el compareciente a la designación de un árbitro único".

En su escrito del 12 de octubre de 2023 refiere: Se remite la contestación de la Junta de Arbitraje, en los documentos recibidos de [REDACTED], se encuentra la [REDACTED], en la que se adjunta abono de la factura reclamada, con la que manifiesto conformidad. Respecto a las cuotas correspondientes al televisor "gratuito", sigo manifestando disconformidad puesto que la información facilitada por la entidad era insuficiente, confusa y poco clara. Solicita Se revise el mecanismo informativo de [REDACTED] para ofrecer "regalos", que no resultan serlo, a sus abonados. Cuantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL 12 € mes durante 36 meses EUROS 432,00 €.

En su escrito de 31 de enero de 2024 refiere: Estando en un proceso de arbitraje, desde [REDACTED] me mandan un burofax reclamándome más facturas que las que se están arbitrando. Solicita Se tenga en cuenta por parte de la junta de que [REDACTED] manda el burofax solicitando más cuantía en las facturas que según ellos son impagadas y me reitero en que las cuotas por la TV no se deben de admitir al ser, según [REDACTED] en toda su publicidad y por ello recogí, ES UN REGALO"



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Sobre este tema, les informo de que nos remitimos a la respuesta facilitada sobre el asunto de fecha 13/07/23, la cual adjuntamos, así como a la documentación adjunta a ésta. A mayor abundamiento, al cursar baja de las líneas móviles por portabilidad, se aplicaron las condiciones establecidas en el servicio [REDACTED] el cual adjuntamos, que en su cláusula "6.2 Variaciones debidas a la baja", informa lo siguiente: "cuando se produzca la baja del Cliente en [REDACTED] pero no de los distintos servicios que lo componen (línea fija, ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio, TV y/o líneas móviles) o, tras contratarse [REDACTED] no llegase a producirse el alta efectiva, continuarán prestándose los servicios que permanezcan de alta, de conformidad con sus condiciones contractuales y los precios de Catálogo que se indican a continuación, o los que pudieran haberlos sustituido..."

En el caso particular que nos ocupa, se reposicionó el abono [REDACTED] con los servicios de Línea Individual, [REDACTED] y el servicio de identificación de llamadas. Por otra parte, conviene destacar que [REDACTED] remite periódicamente en anexo a la factura emitida la información relativa al procedimiento y canales establecidos para cursar baja de los servicios contratados.

Se adjunta a modo de ejemplo la factura de septiembre 2022.

No obstante, lo anterior, por reclamación en primera instancia, se ha procedido a cursar la baja de la línea 918496831 con efectividad económica del día 09/05/23, devolviéndose cuotas desde el 10/05/23. Se adjunta factura de devolución".

En su escrito de 11 de diciembre de 2023 refiere: Sobre este tema les informo de que, comprobamos que consta contrato firmado donde se detallan las condiciones ofertadas del Dispositivo principal [REDACTED] dado de alta el día 07-12-2021. Estaba incluida, en el momento de la contratación, en la cuota de abono de su servicio Fusión. Adjuntamos copia del Contrato de Arrendamiento suscrito el 29-11-2021.

Tras la baja de las líneas móviles y, consecuentemente, del [REDACTED] el día 09-05-2023 la cuota de arrendamiento se recalcula conforme a las Condiciones Particulares del Arrendamiento y conforme a la nueva Normativa de Telecomunicaciones, tal y como se informó al cliente mediante anexo en factura remitida el día 13-09-2022, donde se indica que, a partir del 29-10-2022 la duración del contrato de arrendamiento pasa de una duración de 36 meses a una de 24 prorrogable por otros 24. Adjuntamos copia de la factura.

En este caso, no cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa y, por ello, estimamos cumplidos todos los requisitos exigidos, entendiendo nuestra actuación, ajustada a la normativa vigente, y a los usos y prácticas comerciales, habiendo actuado con el respeto más cuidadoso a cuantos requisitos contempla nuestro ordenamiento jurídico en los supuestos de modificación de las condiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones. Por todo lo expuesto, hemos de concluir que consideramos correctos los importes facturados en concepto de cuota de arrendamiento nivel 5U.

Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 215,82€, correspondiente a las facturas de 13/07/2023 [REDACTED] 160,40 € y 13/06/2023 [REDACTED] cantidad por la que expresamente formulamos reconvención.

La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea [REDACTED], sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha.

De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral. Y sin más, lamentando el descontento que nuestra cliente viene a poner de manifiesto a través de su exposición de motivos; consideramos haber actuado de forma acorde a la normativa vigente y a los usos y prácticas comerciales".

En su escrito de fecha 15 de febrero de 2024 refiere: Sobre este tema les informo de que una vez consultados nuestros archivos y revisado el proceso de atención a esta reclamación entendemos



Comunidad de Madrid

correcta la resolución adoptada y comunicada en nuestro escrito de 11 de diciembre de 2023, en la cual nos ratificamos y adjunto les enviamos duplicado”.

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

1º El reclamante contrata un pack, y al marcharse a otra operadora, la mercantil no procede a dar de baja todos los servicios

2º La mercantil refiere: “Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 215,82 €, correspondiente a las facturas de 13/07/2023 [REDACTED] de importe 160,40 €(esta factura no tiene consumo)y 13/06/2023 [REDACTED], de importe 55,42 €(no consta en el expediente) y formulamos reconvención”.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, queda acreditado que el reclamante contrata un pack, y al marcharse a otra compañía, no le dan de baja de los restantes servicios y se generan cargos por dichos conceptos.

SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a no adeudar cuantía alguna a la mercantil.

Con respecto al dispositivo ofertado, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al no quedar acreditado por él que su adquisición sea gratuita, al no aportar documentación que refiera dicho término.

Así mismo, se DESESTIMA la reconvención de la mercantil de la cuantía de 215,82 € al ser dos facturas posteriores a la fecha de baja de la compañía del pack contratado, máxime cuando no hay consumo, en ninguna de dichas facturas.

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.



Comunidad de Madrid

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.: