



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-13076-2/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



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

PRESIDENTE:



empleado público.

VOCALES:

 *en representación de la Asociación UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.*

 *en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid*

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

La reclamante  tenía contratado con  sus servicios de telecomunicaciones; en enero/23 se dirigió a  porque desde hacía aproximadamente 6 meses no tenía cobertura en su lugar de trabajo (Puerta del Sol), cuando sus compañeros sí tenían cobertura con otras compañías. No le dieron solución por lo que se cambió de compañía; mantiene una conversación con  en la que la operadora le informa que se le iba a cobrar una penalización de 248€; reclamó al SAC de  y le indicaron que anulaban esa penalización al no prestarle el servicio. Sin embargo,  le pasa un recibo de 679,71€. El SAC de  le informa que no le han anulado la penalización, que es de 500€ y no se le anula porque en su domicilio sí tiene cobertura.



Comunidad de Madrid

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.

1.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

- Reclamación ref. 1200/23 presentada el **09/08/2023** en la OMIC de Fuenlabrada en la que se refleja:

“El pasado mes de enero me dirigí a [REDACTED] para comunicarles que desde hacía aproximadamente 6 meses no tenía cobertura en mi lugar de trabajo (trabajo en la Puerta del Sol), viendo que el resto de mis compañeros con otras compañías telefónica sí la tenían. Lo estuvieron estudiando y al final me dijeron que si era un problema de ellos, pero que no tenía solución. Lo demoré hasta este mes de julio, en el que viendo que llegaba mi período de vacaciones sin haberlo solucionado, podía tener problemas también en mi lugar de vacaciones y decidí cambiar de compañía. Entonces recibí un mensaje para que viera si tenía permanencia, viendo que tenía una permanencia de 247€. Llamé por teléfono para decirles que no me parecía justo que tuviera una penalización, cuando cambiaba de compañía por incumplimiento de servicio y después de discutir con una operadora, me pasó con Atención al Cliente, donde viendo el estudio que me hicieron en enero, me dieron la razón y me quitaron la permanencia (por la noche comprobé que lo habían retirado e hice una captura de pantalla en la que decía que ya no tenía dicha permanencia, pero me advirtió que había veces en los datos que ya han salido y podría recibir una factura con el total, que les volviera a llamar para que se realizaran el abono. El pasado día 24 entré en la app de mi banco para comprobar la cuenta y vi que tenía un cargo de [REDACTED] de 679,71€. Me puse en contacto con la compañía y me dijeron que no era cierto y que tenía una permanencia de 500€ y que no tener cobertura en el móvil no es razón para anular el contrato porque en casa tenía fijo y fibra. Automáticamente devolví el recibo y les escribí dando la queja y me respondieron lo mismo. Les solicité las grabaciones del día 3 aquel día y las posteriores y me enviaron la del día 3 cortada antes de que me pasaran con Atención al Cliente, pero se escucha a la operadora decir que la permanencia era de 248€ y me dicen que no disponen de ninguna grabación más. Ayer día 7 de agosto, me enviaron comunicación que debido a mi “no colaboración, se procedía al corte definitivo y al inicio de acciones legales para recuperar la deuda”.

La reclamante aporta grabación de voz donde la operadora le informa que si se da de baja en ese momento, la penalización será de 248€.



Comunidad de Madrid

La reclamante aporta pantallazo en el que figura el texto “03 de julio de 2023 Mi [REDACTED]: No nos consta que actualmente tengas permanencias vigentes”.

- Solicitud de arbitraje presentada el **15/09/2023** en la que manifiesta:

“El pasado mes de enero me dirigí a [REDACTED] para comunicarles que desde hacía aproximadamente 6 meses no tenía cobertura en mi lugar de trabajo (trabajo en la Puerta del Sol), viendo que el resto de mis compañeros, con otras compañías telefónicas si la tenían. Lo estuvieron estudiando y al final me dijeron que sí era un problema de ellos, pero que no tenía solución. Lo demoré hasta este mes de julio, en el que viendo que llegaba mi periodo de vacaciones sin haberlo solucionado, podía tener problemas también en mi lugar de vacaciones y decidí cambiar de compañía. Entonces recibí un mensaje para que viera si tenía permanencia, viendo que tenía una permanencia de 247 euros. Llamé por teléfono para decirles que no me parecía justo que tuviera una penalización, cuando cambiaba de compañía por incumplimiento de servicio y después de discutir con una operadora, me pasó con Atención al Cliente, donde viendo el estudio que me hicieron en enero, me dieron la razón y me quitaron la permanencia (por la noche comprobé que lo habían retirado e hice una captura de pantalla en la que decía que ya no tenía dicha permanencia), pero me advirtió que había veces en las los datos ya han salido y podría recibir una factura con el total, que les volviera a llamar para que realizaran el abono. El pasado día 24, entré en la app de mi banco para comprobar la cuenta y vi que tenía un cargo de [REDACTED] de 679,71€. Me puse en contacto con la compañía y me dijeron que no era cierto que me hubieran quitado la permanencia y que ésta era de ¡¡¡500 euros!!! y que no tener cobertura en el móvil no es razón para anular el contrato porque en casa tenía fijo y y fibra. Automáticamente devolví el recibo y les escribí dando la queja y me respondieron lo mismo. Les solicité las grabaciones del día 3 aquel día y las posteriores y me enviaron la del día 3 cortada antes de que me pasaran con Atención al Cliente, pero se escucha a la operadora decir que la permanencia era de 247 euros y me dicen que no disponen de ninguna grabación más. Ayer día 7 de agosto, me enviaron comunicación, que debido a mi “no colaboración, se procedía al corte definitivo y al inicio de acciones legales para recuperar la deuda”. Puse una reclamación en la OMIC de Fuenlabrada y me contestaron diciendo que [REDACTED] se reafirma en su pretensión. El día 4 la OMIC me envió correo electrónico con su contestación y la de [REDACTED] (en la que además dice que firmé el contrato el día 10 de enero, después de la reclamación, cuando veo en las llamadas realizadas que la llamada a Atención al Cliente, la realicé el día 23 de enero) con las indicaciones para poder continuar con una reclamación de Arbitraje de Consumo.”

- En escrito de la reclamante a la Junta Arbitral de **01/12/2023** manifiesta que:

“Que una vez leída la contestación de [REDACTED] se contradice cuando dice que el problema ha sido en un momento dado puesto que el problema persiste desde hace 16 meses y la orografía dudo mucho que haya cambiado.



Comunidad de Madrid

Solicito la anulación de la cuota de permanencia, que ya anularon el pasado 3 de julio y se emita nueva factura para su pago.”

La reclamante aporta, además, escrito reiterándose en las manifestaciones anteriores y aporta una transcripción de la conversación con el SAC de [REDACTED] y pantallazos de las averías comunicadas de fecha 23,24 y 25 de enero de 2023.

Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

- [REDACTED] remite contestación de fecha **17/08/2023** a la OMIC de Fuenlabrada y manifiesta que:

“Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la [REDACTED] le comunicamos que en referencia a sus incidencias de cobertura solamente tenemos constancia del mes de enero de 2023.

A este respecto, en el mismo mes de enero de 2023, la [REDACTED] acepta mediante firma certificada una nueva oferta comercial de la que adjuntamos el contrato, motivo por el cual se vincula a una nueva permanencia y por tanto con su incumplimiento se ha aplicado el cargo correspondiente.

No es de aceptación que teniendo las incidencias que menciona en su reclamación acepte un nuevo contrato con la compañía en enero para luego proceder a su cancelación en julio.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 679,71€ (impuestos indirectos incluidos), deseamos informar la [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión julio de 2023.”

Vodafone aporta contrato realizado el 10/01/2023 en el que consta que se aplica un descuento de 55,01€ por fidelización vinculado a una permanencia de 18 meses, importe máximo de penalización de 818€.

- [REDACTED] remite escrito a la Junta Arbitral de **03/10/2023** en el que manifiesta que:

“Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la disconformidad con la facturación emitida adjuntamos contrato firmado electrónicamente por [REDACTED] en el que contrata un descuento de fidelización durante 18 meses de importe 55,01€ que se ha aplicado correctamente en la facturación, con una permanencia asociada de 18 meses y una penalización de 818,28€.

Por otra parte le informamos que la [REDACTED] ha portado sus servicios a otra compañía en fecha 4 de julio de 2023, no habiendo cumplido la permanencia y por ello no corresponde realizar el abono que no solicita.

Informarle que Dña. [REDACTED] en el domicilio donde tiene contratados los servicios no nos consta que haya notificado falta de cobertura, en este sentido, queremos comunicarle



Comunidad de Madrid

que tenemos establecidos planes encaminados a cubrir la práctica totalidad del territorio nacional, excepto aquellas zonas en las que debido a la orografía del terreno o las características del edificio, no sea posible que exista una cobertura con la calidad que [REDACTED] desea ofrecer a sus clientes.

Asimismo, es probable que en un momento dado y, por causas ajenas a nuestra voluntad, esta cobertura, en una zona en concreto y en un momento específico, se vea modificada, pero de ninguna forma de modo generalizado y constante.

*En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 679,71€ (impuestos indirectos incluidos), y **cuya reconversión expresa le solicitamos**, deseamos informar a la [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión julio de 2023.”*

- [REDACTED] remite escrito de fecha **12/12/2023** en el que se reitera en lo manifestado en la contestación del 03/10/2023 solicitando reconversión expresa del importe pendiente de pago de 679,71€.

2.- RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia con fecha **12/03/2024** y manifiesta que:

“Como puede comprobarse, la permanencia que me indicaban en principio corresponde a una cantidad de 248,27€ (ahora reclaman 500,-€), que era lo ponía en la aplicación y que no se me ocurrió hacer captura de pantalla.

Adjunto transcripción de la conversación mantenida con una operadora el día 3 de julio, aproximadamente a las 18:45 h, cortada antes de que me fuera transferida con la persona que, cuando comprobó que efectivamente, no tenía cobertura desde hacía un año, como figura en el expediente, después de las comprobaciones que hicieron en enero y en las que me informaron que no se iba a solucionar el problema, me retiró la permanencia, según consta en la captura de pantalla que esta vez sí hice en la noche del mismo día 3 y en la que se indica que no tengo ningún tipo de cobertura. Llamada que curiosamente, no consta en la factura.

Además, el contrato que envían, puesto que yo no puedo acceder a él a través de la aplicación, porque según pone, ya está aceptado, está firmado únicamente en la última página, que incluso parece de un documento diferente que está adjunto.”

La parte reclamante envía un nuevo escrito de fecha **19/03/2024** a la audiencia con fecha y manifiesta que:

“Adjunto nota confirmando mi solicitud de anulación de la permanencia y solicitando nueva factura y captura de pantalla indicando que no había permanencia y, las tres notificaciones de los días en que estuvieron haciendo el estudio de la incidencia. Simplemente remarcar que el cambio de compañía se realizó por llevar un año (y no de



Comunidad de Madrid

forma temporal, como ellos indican), de incumplimiento por parte de [REDACTED] del servicio en mi móvil, habiendo reconocido, por su parte que no lo iban a solucionar en enero de 2023 y que una vez reconocido por la persona con la que contacté el 3 de julio, y una vez comprobado mi expediente, en esa misma fecha anularon la permanencia que me imponían de 247 euros y que en factura se convirtieron en 500 euros. Aporto nuevamente la captura de pantalla del día 3 de julio indicando que no tenía ninguna permanencia y las de los días 23, 24 y 25 de enero/23 (después de la firma del contrato y no antes, como aseguran ellos), que corresponden a la fecha en que comuniqué la incidencia, y son las llamadas que ellos me hacían para hacer comprobaciones y a las que tenía que responder en la calle, al faltarme la cobertura. Y finalmente, solicito la corrección en la factura para poder proceder a su pago.”

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia remitiendo escrito de **14/02/2024** en el que se reitera en lo manifestado en la contestación del 03/10/2023 y del 12/12/2023 solicitando reconvención expresa del importe pendiente de pago de 679,71€.

ANTECEDENTES DE DERECHO:

1.- El Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas establece:

“Artículo 3. Derechos de los usuarios finales.

*Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas serán titulares, además de los derechos establecidos en el artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de los siguientes derechos, en las condiciones establecidas en este real decreto: **d) Derecho recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad**, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. **e) Derecho a la continuidad del servicio**, y a una indemnización en caso de interrupciones.*

2.- La Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones establece en relación con el “Servicio Universal”

Artículo 37. Concepto y ámbito de aplicación.

*1. Se entiende por servicio universal el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los consumidores **con independencia de su localización geográfica, en condiciones de neutralidad tecnológica, con una calidad determinada y a un precio asequible.***



Comunidad de Madrid

Los servicios incluidos en el servicio universal, en los términos y condiciones que mediante real decreto se determinen por el Gobierno, son:

*a) Servicio de acceso adecuado y disponible a **una internet de banda ancha a través de una conexión subyacente en una ubicación fija**, que deberá soportar el conjunto mínimo de servicios a que se refiere el anexo III. **La velocidad mínima de acceso a una internet de banda ancha se fija en 10 Mbit por segundo en sentido descendente. (...)** b) **Servicios de comunicaciones vocales a través de una conexión subyacente en una ubicación fija. (...)***

3.- El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece:

Artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

*“Son derechos básicos de los consumidores y usuarios y de las personas consumidoras vulnerables: b) **La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.**”*

Artículo 87. Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad.

*“Son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular: 1. **La imposición de obligaciones al consumidor y usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos. (...)** 6. **Las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato, en particular en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la imposición de plazos de duración excesiva, la renuncia o el establecimiento de limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin a estos contratos, así como la obstaculización al ejercicio de este derecho a través del procedimiento pactado, cual es el caso de las que prevean la imposición de formalidades distintas de las previstas para contratar o la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la atribución al empresario de la facultad de ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente** o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.”*

Artículo 85. Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario.

*“Las cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario serán abusivas y, en todo caso, las siguientes: 5. **Las cláusulas que***



Comunidad de Madrid

determinen la vinculación incondicionada del consumidor y usuario al contrato aun cuando el empresario no hubiera cumplido con sus obligaciones.”

4.- Artículo 1124 del Código Civil relativo a las Obligaciones:

“La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe. El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible.”

Se CONSIDERAN, hechos relevantes los siguientes:

- 1.- Que [REDACTED] no puede prestar el servicio de dar cobertura para llamadas móviles en el lugar de trabajo de la reclamante.
- 2.- Que, según la Ley de Telecomunicaciones, el servicio universal no comprende el servicio de telefonía móvil, por lo que no se puede garantizar la prestación de este.
- 3.- Que en la grabación de voz que aporta la reclamante de una conversación mantenida con el SAC de [REDACTED] la operadora le informa que, si se da de baja en ese momento, la penalización ascendería a 248,00 €, y que transfiere la llamada a soporte técnico para que le anulen la penalización por los problemas del servicio.
- 4.- Que la penalización que [REDACTED] reclama no es proporcionada en relación a los servicios contratados y descuentos que se la han aplicado en las facturas.
- 5.- Que la reclamante ha podido utilizar sin incidencias, sus servicios de telefonía fija, fibra y de otras 2 línea móviles, las cuales constan en el contrato, siendo el problema de cobertura sólo de la línea [REDACTED] en el lugar de trabajo de la reclamante, habiendo tenido servicio fuera del mismo.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD por UNANIMIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante y, en consecuencia, ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECONVENCIÓN DE [REDACTED] deberá realizar una refacturación de la factura N.º [REDACTED] de 08/07/2023 correspondiente al período 08/06/2023 al 07/07/2023 anulando la cantidad de 500€ + IVA en concepto de “penalización descuento con permanencia”, facturando la cantidad de 164€ en concepto de penalización (en base a la cantidad informada a la reclamante de 248€ anulando 1/3 parte por la prestación defectuosa del servicio de una de las líneas móviles). La reclamante deberá abonar 238,71€ (679,71-605= 74,71€ + 164€= 238,71€).**



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]