



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13121.8/2023

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 un agente de la compañía le expuso que como estaban en proceso de fusión con la empresa [REDACTED], esta si disponía de promociones especiales y que se las ofrecía para compensarle. El reclamante le dijo que quería seguir en Jazztel pero le dijo que solo podría ofrecérselas si se cambiaba a [REDACTED] que era una subfilial de [REDACTED]. Al preguntar si el cambio a [REDACTED] tenía algún tipo de penalización por parte de [REDACTED] y le informó que no tenía ningún tipo de penalización por permanencia.

Aceptó el cambio por las condiciones más ventajosas y una vez realizada la portabilidad de las 3 líneas móviles más la línea fija con internet empezó, a recibir mensajes de [REDACTED] sobre penalizaciones por dar de baja dichas líneas. A partir de entonces empezó a recibir mensajes y llamadas telefónicas diarias por parte del departamento de cobros de [REDACTED] solicitando el pago de la factura completa de Agosto.

Aún así decide arreglar el tema y se puso en contacto con el departamento de cobros de [REDACTED] a finales de Septiembre. La comercial que le atiende, después de volver a exponer todo el tema acuerda que abonaría la cantidad pendiente de la factura de agosto una vez descontados los 56,95 € ya abonados que incluía todos los servicios del mes más las cuotas pendientes del terminal adquirido febrero por un importe total de 83,60 €. Esto incluía todos los cargos de agosto salvo las penalizaciones por las bajas de línea, esperando que esto resolviera y solucionara las discrepancia pero no fue así.

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: "Anulación de la factura de septiembre de 2023".

En su escrito de 06 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Como ya he expuesto en los sucesivos envíos a este órgano arbitral, en el mes de Agosto del 2023 y después de varios meses llamando a atención al cliente de [REDACTED] solicitando aclaración sobre las diferencias de facturación sobre la última revisión del contrato del 7/03 donde mejoraban las condiciones por



Comunidad de Madrid

mantener una línea de datos que no usaba y que solicité su anulación y baja en el mes de Febrero, se puso en contacto conmigo una persona del departamento de atención al cliente de [REDACTED] que se identificó como [REDACTED]. Se presentó y me dijo que a partir de entonces era mi gestor telefónico para cualquier tipo de incidencia.

Dicha persona se disculpó reconociendo un error en la introducción de los datos en el sistema por parte de la persona que lo cerró en marzo y que no podía solucionarlo ni tenía actualmente ninguna tarifa en [REDACTED] que pudiera compensar el trastorno causado. Me expuso que como estaban en proceso de fusión con la empresa Mas móvil, este sí disponía de promociones especiales y que me las ofrecía para compensarme. Le dije que quería seguir en [REDACTED] pero me dijo que solo podría ofrecérmelas si me cambiaba a [REDACTED] que era una su filial de [REDACTED] y [REDACTED]. Le pregunté si el cambio a [REDACTED] tenía algún tipo de penalización por parte de [REDACTED] y después de comprobar mis datos en su sistema me dijo que la tarifa que yo tenía con [REDACTED] no tenía ningún tipo de penalización por permanencia.

Acepté el cambio por las condiciones más ventajosas y fue el quien traslado mis datos a algún compañero de [REDACTED] para que se pusiera en contacto conmigo y formalizásemos el contrato telefónico. Además, se comprometió a darme de baja la línea ([REDACTED]) y que ya solicité dar de baja en febrero por no usarla. Una vez realizada la portabilidad de las 3 líneas móviles más la línea fija con internet empecé, a recibir mensajes de [REDACTED] sobre penalizaciones por dar de baja dichas líneas. Hablé con [REDACTED] y me dijo que hiciera caso omiso porque eran mensajes genéricos que enviaban a todos los clientes al darse de baja y que si me llegaban devolviera el recibo.

Recibí la factura de agosto con el importe del servicio y diferentes penalizaciones por la baja de líneas. Devolví la factura comunicándoselo a [REDACTED] para su inmediata solución. Después de insistirle me respondió que ya estaba solucionado que pagara 56,95 € y que anulaban la factura que me pasaron al cobro en agosto. También me dijo que se pondrían en contacto desde [REDACTED] para darme un número de cuenta y efectuar el ingreso. Me enviaron el número de cuenta y les envié el comprobante de transferencia realizada el cual ya presenté en anteriores escritos.

A partir de entonces empecé a recibir mensajes y llamadas telefónicas diarias por parte del departamento de cobros de [REDACTED] solicitando el pago de la factura completa de agosto. Cada llamada era de una persona distinta y suponía contar desde el principio todo lo expuesto con la consiguiente pérdida de tiempo y la absoluta falta de empatía de las personas que llamaban pues después de contar todo esto me decían que no era su problema y que me pusiera en contacto con el departamento de cobros de [REDACTED]. Además, comprobé que desde el número de wasap de atención al cliente de [REDACTED] donde nos habíamos comunicado con [REDACTED]..... habían eliminado la cadena de conversaciones. Menos mal que había guardado capturas de esos mensajes los cuales añadí en los anteriores escritos y les vuelvo a adjuntar anexos a este escrito. Ante esto y mi creciente desconfianza decidí presentar el primer escrito ante esta junta arbitral.

Aun así, decidí arreglar el tema y me puse en contacto con el departamento de cobros de [REDACTED] a finales de septiembre. Me atendió [REDACTED] y después de volver a exponer todo el tema acordamos que abonaría la cantidad pendiente de la factura de agosto una vez descontados los 56,95€ ya abonados que incluía todos los servicios del mes más las cuotas pendientes del terminal adquirido febrero por un importe total de 83,60€. Esto incluía todos los cargos de agosto salvo las penalizaciones por las bajas de línea, esperando que esto resolviera y solucionara las discrepancias. Nada más lejos de la realidad.

Seguí recibiendo llamadas de distintos teléfonos y distintas localidades de España solicitando el abono de la factura de agosto. Esto suponía volver a contar desde el principio todo con la



Comunidad de Madrid

consiguiente pérdida de tiempo, desesperación y hartazgo por mi parte, al llamarme diferentes personas que desconocían el problema, la situación del mismo y solo exigían el pago de la factura. Además, me siguieron facturando después de realizar la portabilidad en agosto la línea de datos que no utilizaba y que solicite la baja a [REDACTED]. Para colmo de abusos encima incrementaron el coste de esa línea de 1,99€ a 13€. Línea que posteriormente intenté solicitar la baja y ante la imposibilidad de que me atendieran solo la dieron de baja cuando les solicité por escrito a través de esta junta arbitral, lo cual les agradezco. Aun así, me han pasado facturas por esa línea desde septiembre a diciembre a pesar de haber solicitado su baja al gestor de [REDACTED] en el mes de agosto.

Por último comentar que durante los más de cuatro años de relación contractual con [REDACTED] no he dejado de abonar ninguna factura y ante la creciente desconfianza por la actuación por parte de [REDACTED] y en su nombre [REDACTED], las numerosas llamadas ejerciendo presión y las diferentes facturas cursadas por servicios no solicitados, solicito a través de esta junta arbitral que Jazztel elimine las penalizaciones pendientes de la factura del mes de Agosto como así me aseguro el gestor de atención al cliente y elimine las facturas posteriores al mes de Agosto, por no dar de baja la línea que no utilizaba ([REDACTED]) y que solicite a [REDACTED] al portar el resto de líneas.

Sin otro particular, me despido agradeciendo de antemano la mediación de esta junta arbitral de consumo”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Tras un estudio de la reclamación en relación a la oferta facilitada el 07/03/2023 por importe de 69.63 € con impuestos, les informamos de que dicha fue facilitada para las cuotas de las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], con compromiso de permanencia de 12 meses en las líneas [REDACTED], [REDACTED]. Aportamos los comprobantes de venta con el detalle de la oferta aceptada por el cliente.

En este sentido les comunicamos que esta oferta consta correctamente aplicada en las facturas. El motivo por el que el importe de las mismas es más elevado se debe a que el cliente a mayores tiene contratado un terminal [REDACTED] con cuota de 4.50 € con impuestos y compromiso de permanencia de 24 meses, que no está incluido en la oferta. Aportamos el comprobante de venta.

Así mismo en las facturas constan llamadas realizadas fuera de las tarifas contratadas que también hace que se incremente el importe de las mismas.

En cuanto a las penalizaciones emitidas, les indicamos que tal y como hemos indicado previamente las líneas [REDACTED], [REDACTED] tenían un compromiso de permanencia de 12 meses por lo que al darlas de baja por portabilidad el 10/08/2023, se han emitido las penalizaciones asociadas de forma correcta.

De igual manera, la línea [REDACTED] tenía compromiso de permanencia de 24 meses por el terminal [REDACTED] por lo que al darla de baja por portabilidad el 10/08/2023, se ha emitido la penalización asociada al mismo, de forma correcta.

Respecto a la baja de la línea [REDACTED], les comunicamos que dicha línea tiene asociado un compromiso de permanencia de 12 mes por la oferta aplicada el 07/03/2023 y para esta numeración [REDACTED] no ha recibido peticiones previas de portabilidad de otro operador ni peticiones de baja del cliente, por lo que se ha mantenido activa en [REDACTED] emitiendo cuotas mensuales, en base a los servicios activos en este operador.

En este sentido hemos intentado comunicarnos con el cliente en las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] y [REDACTED], para confirmar si desea que le demos de baja la línea [REDACTED], asumiendo el compromiso de permanencia asociado y al no haber podido hablar con él, hemos mantenido activa la línea [REDACTED], por lo que en caso de que desee la baja asumiendo el compromiso de permanencia, el cliente debe contactar con nuestro servicio de atención al cliente [REDACTED] tramitarla o bien confirmárnoslo por esta misma vía.



Comunidad de Madrid

En relación a la indemnización solicitada por las molestias ocasionadas, les informamos de que [REDACTED] no entra a valorar este punto.

Les comunicamos que, tras desestimar la reclamación existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] 270.65 € con impuestos de la factura 27/08/2023, 27/09/2023 y 27/10/2023, cuya copia les adjuntamos.

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE MADRID por, D. [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. Asimismo, se acuerde el pago del importe de 270.65 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

En su escrito de 4 de abril de 2024 refiere: "En contestación a la reclamación presentada por D. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], bajo el nombre de la marca comercial [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

Tras un estudio de la reclamación, en relación a la oferta aceptada por el cliente el 07/03/2023 por importe de 69.63€ con impuestos, les informamos de que dicha oferta fue realizada para las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], con compromiso de permanencia de 12 meses en las líneas [REDACTED], [REDACTED]. Se aportaron los comprobantes de venta con el detalle de la oferta aceptada por el cliente en el expediente [REDACTED].

En este sentido les comunicamos que esta oferta se aplicó de forma correcta en las facturas. El motivo por el que el importe de las mismas es más elevado se debe a que el cliente a mayores tiene contratado un terminal [REDACTED], con cuota de 4.50€ con impuestos y compromiso de permanencia de 24 meses, que no está incluido en la oferta. Se aportó el comprobante de venta en el expediente [REDACTED].

Asimismo, en las facturas constan llamadas realizadas fuera de las tarifas contratadas, lo que hace que también se incremente el importe de las mismas.

En cuanto a las penalizaciones emitidas, les indicamos que, tal y como hemos comentado previamente, las líneas [REDACTED] y [REDACTED] tenían un compromiso de permanencia de 12 meses, por lo que al darlas de baja por portabilidad el 10/08/2023, se emitieron las penalizaciones asociadas de forma correcta.

De igual manera, la línea [REDACTED] tenía compromiso de permanencia de 24 meses por el terminal [REDACTED], por lo que al darla de baja por portabilidad el 10/08/2023, se emitió la penalización asociada al mismo, de forma correcta.

Respecto a la baja de la línea [REDACTED], les comunicamos que dicha línea tiene asociado un compromiso de permanencia de 12 meses por la oferta aplicada el 07/03/2023 y para esta numeración [REDACTED] no ha recibido peticiones previas de portabilidad de otro operador ni peticiones de baja del cliente, por lo que se ha mantenido activa en [REDACTED] emitiendo cuotas mensuales, en base a los servicios activos en este operador.

En este sentido, tras la confirmación realizada por el cliente, hemos tramitado, a fecha del presente escrito, la baja de la línea [REDACTED]

Por otra parte, en relación a la indemnización solicitada por las molestias ocasionadas, les informamos de que [REDACTED] no entra a valorar este punto.

Para finalizar, les comunicamos que, a día de hoy, existe un importe pendiente de pago a favor de Jazztel de 296,64 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de las facturas emitidas desde 27/08/2023 hasta 27/12/2023. Se adjunta copia de facturas de fecha 27/11/2023 y 27/12/2023, ya que, en el expediente [REDACTED], se aportó copia del resto".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante la documentación aportada, se puede constatar, que se ha producido una mala información por la mercantil al reclamante, que le llevó a darse de baja de la compañía pensando que se marchaba a una filial de la misma.



Comunidad de Madrid

Por ello, **SE ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante y debe abonar el importe de la única factura que tiene consumo, S11/0123823208 de fecha 22/07/2023 a 21/08/2023 de un total 268,21 € en la que se incluye el importe del dispositivo que asciende a 85 €. A dicho importe, 268,21 €, se debe de descontar las cuantías de 59,49 € + IVA (71,98€) y 46,02 € + IVA (55,68 €), de penalización por incumplimiento de permanencia, quedando para abonar por el reclamante 140,54 €.

Así mismo, se **ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones de la mercantil en la cuantía de 140, 54 €.

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.: