



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13539.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 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: que, según alega el reclamante, Tras cambiar de tarifa, ya que en primer lugar ofertaron la que se tenía anteriormente con 6 meses al 50%, posteriormente indican que no se puede aplicar y tras no fiarse el reclamante utilizado los nuevos servicios de chat de [REDACTED] para que le indiquen los precios y nuevos servicios, los cuales se adjunta. Tras llegar las facturas y diversas reclamaciones difieren de la realidad los precios ofertados y aceptados. Cobros indebidos tras información contractual irregular. Solicita aplicar el precio indicado en el contrato de 131,90€/ IVA incluido con los servicios incluidos de [REDACTED] y el teléfono móvil [REDACTED] como se acredita en la conversación de contratación. Devolución de los cobros realizados irregularmente por importe de 49,85€/IVA incluido Cuantía reclamada 49,85 €.

La parte reclamada alega que el paquete [REDACTED] limitado x4 Fibra incluye: Cuota mensual 120,90 € (99,92 €sin IVA). Incluye: Desde el fijo: cuota de línea individual, internet hasta 1 Gb/hasta 1 Gb (Fibra Simétrica hasta 1 Gb), [REDACTED], U7D (Últimos Siete Días), Grabaciones y [REDACTED] + en dispositivos, llamadas ilimitadas a fijos y 550 min/mes a móviles (500 S-D y 50 adicionales cualquier día). [REDACTED] + en dispositivos solo disponible para uso doméstico. Desde el móvil: 4 líneas móviles Ilimitada Plus con las siguientes características: Llamadas ilimitadas, SMS ilimitados e internet móvil con Datos ilimitados en territorio nacional. Opcionalmente y si el Cliente desea contratarlo, incluye un Dispositivo [REDACTED] (nivel 1A) en arrendamiento, sin perjuicio del derecho del cliente a optar por un dispositivo superior en función de las contrataciones de Servicios Adicionales que realice el Cliente. Detalle de conceptos facturados: [REDACTED] Ilimitado x499,9174€ [REDACTED] 9,9174€ Internet Segunda Residencia 13,2231€ [REDACTED] (Dispositivo nivel 5U) 4,9587€ Pack Servicios Básicos3,3057 Revisada su factura, no hemos encontrado ningún error. Adjuntamos contrato firmado para su comprobación. En conclusión, consideramos correctamente facturados los importes reclamados y lamentando desestimar las pretensiones del reclamante, quedando aclarados los conceptos cuestionados.

La parte reclamante manifiesta que con fecha 13/07/2023 y tras la intención de portabilidad de compañía la empresa reclamada desde su número 224472 me ofertó el paquete [REDACTED] por un

ARBBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

tiempo de 6 meses al 50%. Que, la compañía a la que iba a realizar la portabilidad no realiza una contra-oferta comunico a la empresa reclamante esa misma tarde que si voy aceptar su oferta diciendo que ya no está vigente, quedándome sin ninguna de las dos. Por lo que al día siguiente el 14/7/2023 mediante el canal de [REDACTED] me pongo en contacto con la empresa reclamante para buscar una solución tras varias llamadas el día anterior, ofertándome lo siguiente como ya obra conversación en el expediente. "Mi [REDACTED] x4 con la TV esencial (80 canales) y [REDACTED] por una cuota de 143,90€ IVA incluido". Que, como obra en dicho expedientes en las fotografías de la conversación y teniendo conocimiento el operador del paquete que venía teniendo contratado el reclamante se le pregunta ¿tiene futbol? A lo que se le contesta NO por parte de la parte reclamada informando el precio que costaría y se le reitera la pregunta 3 ¿cambia algo más del paquete refiriéndose a costes adicionales, Netflix y teléfono coste cero? Y por parte de la reclamante se indica que NO. Que, se han interpuesto desde finales del mes de julio de 2023 que fue consciente el reclamante de dicha irregularidad numerosas reclamaciones [REDACTED], con una única contestación modificar las condiciones de lo contratado como se adjunta y ponerle un nuevo precio para validar su error y así subsanarlo, sin ser rubricado por esta parte, ni aceptado. Que, se adjuntan condicionado de lo contratado y lo modificado. Que, tras darse cuenta de los errores cometidos por parte de la compañía, se remiten nuevas indicaciones del contrato, no habiendo sido los pactados por ambas partes, las nuevas actualizaciones que se remiten son afectando económicamente al reclamante. Que, como obra en el expediente el contrato firmado por esta parte el importe que debía ser pagado por todos los servicios sería de 131,90 euros/IVA incluido. Que, dicho contrato se encuentra remitido por la empresa reclamada a mi correo electrónico, como se adjunta y se pone a su disposición. Solicita que, se aplique condiciones que fueron contratadas por esta parte con el personal de la mercantil reclamada siendo la tarifa telefónica de 131,90 euros/IVA incluido siempre, estando incluido los servicios de [REDACTED] y el dispositivo [REDACTED]. Que, se proceda al abono de las cantidades cobradas irregularmente en la cuenta bancaria donde se encuentra domiciliados los pagos por importe de noventa y nueve euros con setenta centimos iva ya incluido importe total reclamado: 99,70 EUROS (con IVA), se dicte laudo, donde se acuerde el cumplimiento de la aplicación de la oferta y de las pretensiones del presente documento.

La parte reclamante añade que sorprendentemente ya no solo se informó de que el precio iba a ser fijo, sino que desde el mes enero, la tarifa por 10 estos servicios aun se incrementó por un precio de 170,29 euros/IVA incluido. Que, cabe señalar que el reclamante tiene una discapacidad del 65% como se le manifestó a la reclamante por sí existiera alguna oferta, por lo que, si dicha información se hubiera dado en beneficio de mejora de la mercantil, se hubiera actuado con mala fe y vulneración legal por su discapacidad. 11 12 Que, en base a la presente reclamación se basan los presentes fundamentos legales: Artículo 47. Derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. Los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas se establecerán por real decreto que regulará: a) El derecho a celebrar contratos por parte de los usuarios finales con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, así como el contenido mínimo de dichos contratos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 53. b) El derecho a resolver el contrato en cualquier momento. Este derecho incluye el de resolverlo anticipadamente y sin penalización en el supuesto de modificación de las condiciones contractuales impuestas por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral. c) El derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día laborable. No se podrá transferir a los usuarios finales a otro operador en contra de su voluntad. 13 Los usuarios finales deberán recibir información adecuada sobre el cambio de operador, cuyo proceso es dirigido por el operador receptor, antes y durante el proceso, así como inmediatamente después de su conclusión. Los contratos de los usuarios finales con los operadores cedentes, en lo relativo a los servicios afectados por la conservación de los números, quedarán automáticamente resueltos una



Comunidad de Madrid

vez concluido el proceso de cambio de operador. El retraso en la conservación de los números y los abusos de la conservación por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante real decreto, en el que se fijarán asimismo los supuestos en que dicha compensación será automática. Las condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador. d) El derecho a la información, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54. e) Los supuestos, plazos y condiciones en que el usuario, previa solicitud, podrá ejercer el derecho de desconexión de determinados servicios, contemplándose la necesidad de petición expresa para el acceso a servicios de distinta consideración. 14 f) El derecho a la continuidad del servicio, y a obtener una compensación automática por su interrupción, en los supuestos que se determinen mediante real decreto. g) Los supuestos de aprobación por parte del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de las condiciones generales de los contratos, entre los que se incluirán los celebrados entre los usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas con obligaciones de servicio público. La aprobación administrativa a la que se refiere el párrafo anterior no excluye el control ni administrativo ni judicial de las condiciones generales de la contratación contenidas en los citados contratos, conforme a la normativa vigente. h) El derecho a recibir información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad. i) El derecho a elegir un medio de pago para el abono de los correspondientes servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. j) El derecho a acceder a los servicios de emergencias de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago. k) El derecho a la facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario. 15 l) El derecho a detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero. m) El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada. Los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando se trate de llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia que se determinen mediante real decreto. Por un período de tiempo limitado, los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando el abonado a la línea de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea. n) El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada. En este supuesto y en el anterior, los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas al público para efectuar llamadas nacionales a números de un plan nacional de numeración telefónica, así como los que exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas, deberán cumplir las condiciones que mediante real decreto se determinen sobre la visualización, restricción y supresión de la identificación de la línea de origen y conectada. 16 Los operadores deberán disponer de un servicio de atención al cliente, gratuito para los usuarios, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes. Los servicios de atención al cliente mediante el canal telefónico deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance para mejorar dicha atención. Los operadores pondrán a disposición de sus clientes métodos para la acreditación documental de las gestiones o reclamaciones realizadas, como el otorgamiento de un número de referencia o la posibilidad de enviar al cliente un documento en soporte duradero. Artículo 53. Contratos. Antes de la celebración de un contrato entre usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, los operadores proporcionarán a los usuarios finales al menos la información que a estos efectos se establece en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Adicionalmente a lo establecido en el



Comunidad de Madrid

párrafo anterior, los operadores también proporcionarán, antes de la celebración del contrato, la información específica sobre el servicio de comunicaciones electrónicas que se establezca mediante real decreto, y al menos: 17 a) Descripción de los servicios a proveer y posibles limitaciones en su uso. b) Los precios y tarifas aplicables, con los conceptos y detalles que se establezcan mediante real decreto. c) Duración de los contratos y causas para su resolución. d) Información sobre restricciones impuestas en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal suministrado. e) Condiciones aplicables en relación con la conservación de números. El contenido de los contratos que se celebren entre los usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se regulará mediante real decreto, e incluirá de forma clara, comprensible y fácilmente accesible, al menos, el siguiente contenido específico: a) Los servicios prestados, incluyendo, en particular: i) Si se facilita o no el acceso a los servicios de emergencia e información sobre la ubicación de las personas que efectúan la llamada, así como cualquier otra limitación para la prestación de servicios de emergencia. ii) Información sobre cualquier otra condición que limite el acceso o la utilización de los servicios y las aplicaciones. iii) Los niveles mínimos de calidad de servicio que se ofrecen, en particular, el plazo para la conexión inicial, así como, en su caso, otros parámetros de calidad de servicio establecidos reglamentariamente. 18 iv) Información sobre cualquier procedimiento establecido por la empresa para medir y gestionar el tráfico de forma que se evite agotar o saturar el enlace de la red, e información sobre la manera en que esos procedimientos pueden afectar a la calidad del servicio. v) Los tipos de mantenimiento ofrecidos y los servicios de apoyo facilitados al cliente, así como los medios para entrar en contacto con dichos servicios. vi) Cualquier restricción impuesta por el proveedor en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal suministrado. b) La decisión del abonado acerca de la posibilidad de incluir o no sus datos personales en una guía determinada y los datos de que se trate. c) La duración del contrato y las condiciones para su renovación y para la terminación de los servicios y la resolución del contrato, incluidos: i) Cualquier uso o duración mínimos u otros requisitos requeridos para aprovechar las promociones. ii) Todos los gastos relacionados con la conservación del número y otros identificadores. iii) Todos los gastos relacionados con la resolución del contrato, incluida la recuperación de costes relacionada con los equipos terminales. iv) Las condiciones en las que en los supuestos de cambio de operador con conservación de números, el operador cedente se comprometa, en su caso, a reembolsar cualquier crédito restante en las tarjetas prepago. 19 d) El modo de iniciar los procedimientos de resolución de litigios, de conformidad con el artículo 55. e) Los tipos de medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas y vulnerabilidad. Mediante real decreto podrá establecerse la obligatoriedad de que los contratos incluyan la información que determine la autoridad competente, en relación con el uso de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos, así como sobre los medios de protección frente a riesgos para la seguridad personal, la privacidad y los datos personales, siempre que sean pertinentes para el servicio prestado. Los operadores deberán entregar o remitir a los usuarios por escrito o en cualquier otro soporte duradero el contrato celebrado. Artículo 54. Transparencia y publicación de información. 1. Mediante real decreto se establecerán las condiciones para que los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, y, en su caso, sobre los gastos y condiciones relacionadas con la terminación de los contratos, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios que prestan a los usuarios finales, que será publicada de forma clara, comprensible y fácilmente accesible. 2. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo fomentará la divulgación de información comparable con objeto de que los usuarios 20 finales puedan hacer una evaluación independiente del coste de las modalidades de uso alternativas, por ejemplo, mediante guías alternativas o técnicas similares, y regulará las condiciones para que la información publicada por los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público pueda ser utilizada gratuitamente por terceros, con el fin de vender o permitir la utilización de estas guías interactivas o técnicas similares. 3. Mediante real decreto se regularán las



Comunidad de Madrid

condiciones para garantizar que los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público: a) Ofrezcan a los abonados información sobre las tarifas aplicables en relación con cualquier número o servicio sujetos a condiciones de precios específicas, por lo que se refiere a cada una de las categorías de servicios, pudiéndose exigir que dicha información se facilite inmediatamente antes de efectuar las llamadas. b) Informen a los abonados sobre todo cambio de acceso a los servicios de emergencia o a la información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas en el servicio al que están abonados. c) Informen a los abonados de los cambios en las condiciones que limiten el acceso o la utilización de los servicios y las aplicaciones. d) Proporcionen información sobre cualquier procedimiento establecido por el proveedor para medir y gestionar el tráfico de forma que se evite agotar o saturar el enlace de la red y sobre la manera en que esos procedimientos pueden afectar la calidad del servicio. 21 e) Informen a los abonados de su derecho a decidir si incluyen sus datos personales en una guía y los tipos de datos de que se trata. f) Informen de forma periódica y detallada a los abonados con discapacidad de los productos y servicios dirigidos a ellos. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo podrá exigir a los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que difundan de forma gratuita, y en un determinado formato, información de interés público a los antiguos y nuevos abonados, cuando proceda, por las mismas vías utilizadas normalmente por éstos para comunicarse con los abonados, información que cubrirá los siguientes aspectos: a) Los usos más comunes de los servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos, en particular cuando ello atente contra los derechos y libertades de terceros, incluyendo las infracciones de los derechos de autor y derechos afines, así como sus consecuencias jurídicas. b) Los medios de protección contra los riesgos para la seguridad personal, la privacidad, y los datos de carácter personal en el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo publicará periódicamente los datos resultantes de la gestión del procedimiento de resolución de controversias establecido en el apartado 1 del artículo 55. Los datos incluirán un nivel de desagregación que permita obtener información acerca de los servicios, materias y operadores sobre los que versan las reclamaciones recibidas. Solicita que, se aplique las condiciones que fueron contratadas por la parte reclamante con el personal de la mercantil reclamada siendo la tarifa telefónica de 131,90 euros/IVA incluido siempre, estando incluido los servicios de [REDACTED] y el dispositivo [REDACTED]. Que, se proceda al abono de las cantidades cobradas irregularmente en la cuenta bancaria donde se encuentra domiciliados los pagos por importe de doscientos catorce euros con cuarenta y ocho centimos iva ya incluido importe total reclamado: 214,48 euros (con IVA) y se dicte laudo, donde se acuerde el cumplimiento de la aplicación de la oferta y las pretensiones del presente documento.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la empresa reclamada, de forma literal, aplica correctamente los conceptos del contrato firmado por el reclamante. En las facturas aportadas aparecen otros conceptos que no tiene nada que ver con el contrato suscrito y que desconocemos de donde vienen, que no están incluidos en el contrato, pero al ser servicios adicionales el reclamante tiene que pagar si quiere tenerlos, pudiendo el reclamante pedir la baja de la compañía.



Comunidad de Madrid

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, 23 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo