



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13672.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de agosto de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que con fecha 05/09/2022 contrató por teléfono Internet Radio, 2 móviles y [REDACTED] (TV) por 47,45 € (IVA Incluido) durante 12 meses, pero me han estado cobrando 10 € adicionales. La reclamante refiere que en la llamada de la contratación insistió en varias ocasiones si el coste de la TV, que son esos 10 € entraba dentro de los 47,45 € y me dijeron que sí, que el precio final eran 47,45 € durante 12 meses. Un día no puede ver la TV y al llamar y después de varias comprobaciones le pasan con el departamento de TV y este le informa, que han bloqueado el servicio por falta de pago ya que tenía una deuda de 50€ al no abonar los 10 € mensuales. Sin embargo, ha estado pagando todos los meses la cuota de 47.45 € Finalmente, tras indicarle el departamento de TV que ellos no pueden hacer nada, pongo varias reclamaciones en ATC por la promoción mal aplicada, pero todas son desestimadas porque no ven facturación adicional a los 47.45 € (imagino que usarán otro CRM).

El Órgano 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 solicita: "Anulación de la deuda y, en su caso, devolución de lo facturado por encima de los 47.45 €".

En su escrito de 29 de enero de 2024 refiere: "No estoy de acuerdo con la respuesta facilitada por Movistar por lo siguiente:

Primero: *En su escrito redactado con fecha 8 de noviembre de 2023 indican que la reclamación versa sobre un servicio facturado por Canal + DTS.*

Como consumidor únicamente de [REDACTED] ya que es con el único que he realizado un contrato, desconozco si ellos prestan, formalizan contrato y facturan otros servicios o ciertos "módulos" sin previa información al cliente con otro proveedor, ya que al contratar todo se hace en un mismo contrato o llamada con [REDACTED]

Segundo: *Que el contrato de TV Satélite se contrató con fecha 26 de diciembre de 2018 con FUSIÓN satélite.*

Tercero: *Se contrató, con fecha 6 de abril de 2019, el módulo de Cine por 10 € adicionales al recibo de Fusión.*

Respecto a los dos puntos anteriores, mi escrito no va dirigido a los contratos mencionados por la compañía, mi escrito versa sobre el contrato realizado con fecha 5 de septiembre de 2022, en el que se contrató [REDACTED] ilimitado x2 – [REDACTED] Esencial por importe de 94.90 al mes, 47.45 durante los 12 primeros meses en el que se incluía: Es decir, en el resumen del contrato del que aporté captura de pantalla, y adjunto al presente escrito, se indica que el precio es de 94.90 € al mes, con promoción de 47.45 € durante 12 meses. En este contrato está incluido la parte de la tarifa [REDACTED] ilimitado x2 y [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Todo es mejor si tú decides

En este resumen podrás ver las principales características de lo que has elegido. Lo que tú quieres, como tú quieres.

Has elegido

Por un total

94,90 €/mes

47,45 €/mes durante los 12 primeros meses.

Este precio y todos los demás, incluyen IVA

¿Qué incluye **[REDACTED]** Servicios y equipos

miConectividad

Fibra ultrarrápida y ultrasegura, la mayor cobertura 5G del país, el mejor entretenimiento y además, un dispositivo incluido.

[REDACTED] 84,90 €/mes

- **Fibra hasta 1 Gb** de subida y de bajada
- **2 líneas móviles** con GB, llamadas y SMS ilimitados.
- **1 smartphone/dispositivo a 0 €** (más información en "misDispositivos")
- **[REDACTED]** con nuestros canales exclusivos #0 y #Vamos y la TDT, todo con la mejor experiencia:
 - **[REDACTED]** tus canales, películas y series para que los veas en tu móvil, tablet o portátil.
 - Todos los programas de los **Últimos 7 días** guardados, para que no te pierdas nada.
 - Con **Grabaciones**, tienes disponibles tus contenidos de Movistar Plus+ para verlos cuando quieras.

Y mucho más también de serie...

- Cloud ilimitado para guardar tus contenidos digitales en la nube.
- Conexión segura para navegar libre de riesgos.
- Llamadas ilimitadas desde el fijo a números fijos nacionales y 550 min/mes a móviles nacionales (500 min de sábado a domingo y 50 min de lunes a domingo).
- Los equipos más avanzados: Router Smart WiFi y descodificador UHD incluidos, si eres nuevo cliente de Internet y **[REDACTED]**

Ten en cuenta:

- Las llamadas móviles y los SMS ilimitados incluidos son con origen y destino nacional y los datos móviles, en territorio nacional.
- Si aún no tienes cobertura de fibra, te ofreceremos otras tecnologías como el ADSL o Internet por Radio con la TV por satélite, para disfrutar de Internet y **[REDACTED]** con la mejor velocidad posible.
- Tus líneas incluyen roaming en Europa. Podrás navegar, llamar y mandar SMS si viajas a la UE, Reino Unido, Noruega, Islandia o Liechtenstein. En roaming en Europa, tus líneas ilimitadas tienen un límite de 50 GB/mes.
- Últimos 7 días y Grabaciones, sólo están disponible con la TV por fibra o por ADSL.

La mejor forma de verlo todo, + y Mejor

[REDACTED] 10 €/mes

Nuestro contenido original, el cine español, joyas premiadas y películas de prestigio, las mejores series europeas, el mejor deporte y más de 80 canales temáticos:

FOX | AXN | TNT | Hollywood | Eurosport | National Geographic

| Disney Junior

La calidad de los contenidos de **[REDACTED]** será HD si la TV es por fibra y SD si la TV es por ADSL o por satélite (en satélite, la calidad HD solo está disponible para clientes con descodificador Iplus).

Esencial que tiene su contenido original, el cine español, joyas premiadas y películas de prestigio, las mejores series europeas, el mejor deporte y más de 80 canales temáticos. Por lo tanto, se contrató el módulo cine en **[REDACTED]** Esencial el 5 de septiembre de 2022, y como se indicó en la grabación de la contratación efectuada el mismo día, el precio total del contrato sería el indicado anteriormente sin que se cobrase nada adicional, algo que se insistió en la misma grabación a la que el operador tiene acceso.

Como dato adicional, en el mismo resumen de contrato hay un apartado "Precio" en el que textualmente dice: "La combinación de **[REDACTED]** que has elegido tiene un precio de 94,90 €/mes. Como tu tranquilidad nos importa mucho, te detallamos, además, qué gastos extra puedes tener y no están incluidos en este precio".

En este apartado no se especifica que se pueda cobrar un gasto adicional de 10 € por el módulo cine adquirido antes de la fecha del presente contrato que se estaba celebrando, porque se entiende, que si el cliente tiene un contrato, pero posteriormente acepta uno nuevo en la misma compañía, el anterior deja de tener efecto para comenzar con el nuevo, ya que como repito, en la llamada de contratación se mencionó en varias ocasiones el precio final del producto, que era el indicado en el contrato y que,



Comunidad de Madrid

además, como sabíamos que se cobraban 10 € adicionales hasta la fecha, se confirmó que se dejarían de recibir estos gastos adicionales ya que todo iba incluido en el nuevo y no se indicó que debía proceder a la baja de un contrato antiguo para que no hubiera duplicidad de servicios contratados con la misma empresa al gestionarse todo en uno.

Resumen puntos 2 y 3: En el contrato realizado con fecha 5 de septiembre de 2022 se contrató [REDACTED] por importe de 94.90 € al mes, 47.45 € durante los 12 primeros meses" todo incluido sin otras facturas adicionales tal y como pueden comprobar en la llamada de la contratación, que tienen en su poder, y en el resumen de contrato que adjunto al presente escrito.

Cuarto: *El 17 de junio de 2013 se suspende el servicio de TV por impago, tras la devolución de recibos... En consecuencia, a día de hoy se mantiene una deuda por importe de 50 €.*

Aunque no estoy conforme con la deuda indicada por el motivo explicado en los puntos 2 y 3, debo añadir a esto que únicamente me di cuenta del impago ya que no podía acceder al contenido y me puse en contacto con el operador para reportar la incidencia y es cuando me notificaron que había una deuda, pero nunca se notificó por SMS a mis líneas [REDACTED] y [REDACTED] ni por correo electrónico a [REDACTED] de dicha deuda, algo que se debe notificar tal y como constan en las condiciones generales que constan en su web y que reproduzco:

*En el ARTÍCULO 7: PRECIO "El pago del precio se efectuará siempre por adelantado previamente a la visualización del Servicio solicitado o bien mensualmente por adelantado o con la periodicidad que se especifique, el día 1 de cada mes en curso. **En caso de impago de precio del Servicio contratado, [REDACTED] podrá comunicar los datos del impago a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, tras haber realizado al menos un requerimiento de pago al Cliente de la cantidad adeudada.** Asimismo, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: [REDACTED] sistema gestionado por la mercantil [REDACTED] y [REDACTED] sistema gestionado por la mercantil [REDACTED] y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al CLIENTE"*

Y en el apartado 6.2. Facturación y Pago: *"En caso de retraso del pago, [REDACTED] podrá suspender la prestación del Servicio, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento. Transcurrido dicho plazo, [REDACTED] requerirá de nuevo al CLIENTE, concediéndole de nuevo un plazo de diez (10) días, pasado el plazo, [REDACTED] podrá proceder a la interrupción definitiva del servicio, dándolo de baja."*

Resumen punto 4: Según las condiciones descargadas de la propia página web de [REDACTED] (que aportó al presente escrito), en el caso de impago, tras previa comunicación al interesado, se cederán los datos a agencias de recobro, además, en el caso de retraso del pago, [REDACTED] requerirá al cliente, en el plazo de 7 días el pago y pasados 10 días adicionales para que el cliente lo atienda, podrá proceder a la baja del servicio, pero en mi caso, ni han comunicado el aviso en las líneas móviles ni correo electrónico ni han dado de baja el servicio a los 17 días permitiendo que la bolsa de facturación se incrementase en 5 meses.

Por todo lo anteriormente expuesto, solicito:

- La anulación de la deuda.
- Devolución de los recibos emitidos por [REDACTED] Módulo Cine desde la fecha de la nueva contratación que se hayan atendido al pago de forma adicional a la facturación de 47.45 € al mes.
- No incluir mis datos, o excluirlos en su caso, de ficheros de solvencia y crédito en los que pudieran estar incluidos por este motivo".

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Sobre este tema les informo, de que, una vez analizadas las alegaciones del cliente y revisados nuestros archivos hemos comprobado que la disconformidad versa sobre un servicio facturado por [REDACTED]

Por lo expuesto, les comunicamos que hemos remitido la documentación recibida a la empresa



Comunidad de Madrid

mencionada, desde donde nos han enviado la siguiente respuesta a los temas planteados por la cliente:

El contrato de TV Satélite a nombre de [REDACTED] con DNI [REDACTED], se dio de alta el 26 de diciembre de 2018 con [REDACTED]

El 06 de abril de 2019 se añade a la [REDACTED] el Módulo de Cine, con una cuota mensual de 10 € adicionales al recibo de [REDACTED]

El 17 de junio de 2013 se suspende el servicio de TV por impago, tras la devolución de los recibos de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023 del Módulo Cine, por un importe total de 50 € que es lo que se le reclama actualmente.

En consecuencia, al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 50 €, cantidad por la que expresamente formulamos reconvencción.

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”.

En su escrito de 15 de mayo de 2024 refiere:” En relación a la vista que tendrá lugar el próximo día 24 de junio de 2024, les informo de que una vez consultados nuestros archivos y revisado el proceso de atención a esta reclamación entendemos correcta la resolución adoptada y comunicada en nuestro escrito de 08 de noviembre 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 De la documentación aportada por la reclamante se documenta el importe del pack en la cuantía de 94,90 € y se descuenta el 50% durante 12 meses y desglosado un importe de 84,90 € y 10 € siendo la suma es el total de la oferta. Dicha oferta se realiza a través del contrato de 5 de septiembre de 2022.

2º La reclamante aporta documento con la mercantil sobre la tarifa contratada.

3º La mercantil no aporta documento alguno que justifique lo que se contrató, como la grabación que se realizó de la misma y el importe, solo informa de una deuda de 50 €.

4º La reclamante desde septiembre de 2022 hasta enero de 2023 abona por separado 10 € de la oferta, haciendo un total de 50 €.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y quedando acreditado que la reclamante contrato un pack ([REDACTED] Ilimitado x 2 y [REDACTED] Plus+ Esencial) de 94,90 € y que, aunque se facturaba en dos partes, una de 84,90 € y otro de 10€ forman parte del mismo paquete y del mismo descuento del 50% quedando un importe de 47,45€ mes durante 12 meses.

Por ello y ante las pretensiones de la reclamante se ESTIMAN TOTALMENTE de la siguiente forma:

1º “La anulación de la deuda”. La mercantil debe proceder a anular la deuda referida en 50 € al no quedar acreditada la misma.

2º Devolución de los recibos emitidos por [REDACTED] Módulo Cine desde la fecha de la nueva contratación que se hayan atendido al pago de forma adicional a la facturación de 47.45 € al mes. Se debe devolver los importes facturados desde septiembre de 2022 a enero de 2023 (10 € mensual) haciendo un total de 50 € a favor de la reclamante, ya que están fuera del paquete contratado por la reclamante siendo este 94,90 € (47,45 € durante 12 meses por el descuento de 50%). La mercantil debe proceder a ingresar los 50 € en el número de cuenta de la reclamante para el abono habitual de las facturas.

3º No incluir mis datos, o excluirlos en su caso, de ficheros de solvencia y crédito en los que pudieran estar incluidos por este motivo. A la recepción de este Laudo, la mercantil debe proceder a dar de baja los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en la que pudiera estar inmersa la reclamante por el asunto referido en esta solicitud de arbitraje.



Comunidad de Madrid

Así mismo, se **DESESTIMA** la reconversión solicitada por la mercantil por importe de 50 €, al no quedar acreditada dicha deuda.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.