



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14817.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: 1º El reclamante refiere que desde el 20 de septiembre del 2019 hasta el 4 de octubre del 2023, ha estado utilizando los servicios de telefonía e internet, de la compañía [REDACTED]. En el transcurso de estos años, por promociones que ellos le han ofrecido, tiene hasta 4 líneas móviles de familiares y allegados, a su contrato, mas 2 líneas que ya tenía precontratadas al iniciar sus servicios. El 27 de abril 2023 llama a [REDACTED] para adicionar la última línea, para esta línea como para otras 4 se envío datos de cobro bancario personalizados para cada una de ellas. La propietaria de la última línea, solicitó un teléfono móvil (terminal, lo llaman así en [REDACTED]), que se pagaría por cuotas a 24 meses (número de pedido [REDACTED]). A los pocos días se habla con la mercantil y refieren un error en el pedido y que dicho terminal no venía con la tarjeta sim, y que si llegaba a su domicilio no lo recibiera (este pedido nunca llegó a mi domicilio) y en ese mismo instante realiza un nuevo pedido, de otro terminal con la correspondiente tarjeta SIM (pedido número [REDACTED]) esto fue el 9 de mayo del 2023. Este teléfono si llegó a su domicilio el 10 de mayo 2023. A finales del mes de junio constata que le están cobrando en mi cuenta bancaria el teléfono que no llegó a su domicilio, o sea el del primer pedido.

2º [REDACTED] envió una nueva factura que comprende el periodo del 15 diciembre del 2023 al 14 de enero del 2024, por un valor de 56,29 €, incluida la cuota número 14 de un terminal que se está pagando por un valor de 11,4995 Euros. Ante esta situación, donde [REDACTED] continua cobrando una tarifa que la usuaria [REDACTED] (quien está en mi contrato, como una línea adicional) y se decidió solicitar una portabilidad con otra operadora. Esta solicitud fue rechazada por [REDACTED] por vía telefónica, Y el 31 de enero del 2024, la línea móvil [REDACTED] que pertenece a mi familiar [REDACTED], quedó sin servicio alguno tanto de llamadas como de internet, por parte de [REDACTED], sin ningún previo aviso ni notificación a la usuaria.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Ante una clara falta de honestidad en el contrato por parte de [REDACTED] al cobrarme un teléfono celular que no recibí sin prueba documental alguna donde figuré mi firma y DNI, y ante la pérdida de confianza de mi parte hacia ellos, no tuve otra opción que contratar otra compañía telefónica. Solicito a [REDACTED] que realicen un reajuste de las facturas que me han cobrado ilegalmente y que aquí anexo, y así se podrá solventar esta situación favorablemente y solicito ante esta nueva reclamación que la compañía [REDACTED] rectifique todas las facturas cobradas arbitrariamente que suman ya un total de 98,42 Euros, y recompensen económicamente a la usuaria por todo el daño y los perjuicios que le han causado desde el 31 de enero hasta la fecha que se resuelva este conflicto, al no tener ningún tipo de servicio en su línea móvil, con una cantidad proporcional a como ellos arbitrariamente han cobrado en las facturas. En su escrito de 03/04/2024 se ratifica en lo anterior".

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 entrega de los dos terminales [REDACTED], asociados a la líneas [REDACTED] que el cliente indica solo haber recibido uno, les comunicamos que el terminal [REDACTED], asociado a la línea [REDACTED] consta entregado al cliente el 0/05/2023 y el terminal [REDACTED] asociado a la línea [REDACTED] consta entregado al cliente el 16/05/2023.

No obstante, en calidad de servicio, al no haberse podido confirmar una entrega correcta para uno de los terminales, concretamente el asociado a la línea [REDACTED] hemos anulado la facturación emitida en relación al terminal [REDACTED], asociado a la línea [REDACTED] respecto a cuotas mensuales y penalización tal y como detallamos a continuación:

- Factura 20/06/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 11€ con impuestos.
- Factura 20/07/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 11€ con impuestos.
- Factura 20/08/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 11€ con impuestos.
- Factura 20/09/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 11€ con impuestos.
- Factura 20/10/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 220€ con impuestos.
- Factura 20/11/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 108.96€ con impuestos.

Les comunicamos que, tras las anulaciones realizadas existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 268.34€ con impuestos, de las facturas 20/09/2023, 20/10/2023 y 20/11/2023, cuya copia les adjuntamos.

Para subsanar dicha situación el cliente puede contactar con nuestro Departamento de Cobros. También puede realizar el pago en cualquier oficina de [REDACTED] o efectuar una transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] indicando sus datos personales; nombre, teléfono, DNI, al número de cuenta IBAN: [REDACTED]. Una vez realizado el abono, para poder localizar el pago lo antes posible, deberá mandar una copia del comprobante del pago realizado junto con sus datos al número de fax: [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE MADRID por, [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 CONCILIATORIO en la reclamación planteada.

En su escrito de 6 de mayo de 2024 refiere: "Tras realizar un estudio de la reclamación en relación a la entrega de los dos terminales [REDACTED], asociados a las líneas [REDACTED], que el cliente indica sólo haber recibido uno de ellos, les comunicamos que el terminal [REDACTED] asociado



Comunidad de Madrid

a la línea [REDACTED] consta entregado al cliente el 10/05/2023 y el terminal [REDACTED] A34 5G 128GB MORADO asociado a la línea [REDACTED] consta entregado al cliente el día 16/05/2023.

No obstante, les queremos indicar que en expediente con número de referencia [REDACTED], en calidad de servicio, al no haberse podido confirmar la entrega correcta para uno de los terminales indicados en el párrafo anterior, más concretamente el asociado a la línea [REDACTED], se procedió a efectuar un ajuste por importe total de 372,96 euros impuestos incluidos, en relación a la anulación de las cuotas mensuales y penalización, generadas sobre el terminal [REDACTED] y asociado a la línea [REDACTED]. A continuación, les detallamos el desglose de este ajuste:

- ☐ Factura 20/06/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 11 euros impuestos incluidos.
- ☐ Factura 20/07/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 11 euros impuestos incluidos.
- ☐ Factura 20/08/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 11 euros impuestos incluidos.
- ☐ Factura 20/09/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 11 euros impuestos incluidos.
- ☐ Factura 20/10/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 220 euros impuestos incluidos.
- ☐ Factura 20/11/2023 referencia [REDACTED] ajuste de 108,96 euros impuestos incluidos.

Con respecto a las alegaciones remitidas por parte del [REDACTED] respecto a la línea [REDACTED], les queremos confirmar que esta es dada de alta el 09/02/2021 en un Pack Doblemente Ilimitado 5G Fibra por un precio de 10 euros impuestos incluidos, al mes.

Del mismo modo, les señalamos que, hemos revisado la facturación de la línea, no detectando incidencia alguna, ya que en todo momento se han aplicado las condiciones de la tarifa contratada. Aportamos varias facturas para su comprobación.

En base al incremento de las facturas reclamado por el cliente sobre la línea [REDACTED] desde hace unos meses, les queremos indicar que debido a que el cliente tramitó la baja por portabilidad del Pack Doblemente Ilimitado vinculado sobre la línea [REDACTED] la cual fue dada de baja el 04/10/2023, se procedió según condiciones generales de contratación (las cuales pueden ser consultadas en [REDACTED]), a un cambio de la tarifa establecida sobre la línea [REDACTED] a la denominada Tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 50GB.

Respecto a lo anterior, les confirmamos que no se detecta incidencia alguna en la facturación emitida para la línea indicada, en relación a la tarifa contratada.

Asimismo, nos consta que el día 21/11/2022 el cliente acepta la adquisición de un terminal por el sistema de venta a plazos, modelo [REDACTED] por una cuota de 11,50 euros impuestos incluidos, durante 24 meses junto con un compromiso de permanencia de 24 meses. Aportamos comprobante de venta para su revisión.

Por otro lado, les queremos notificar que debido a que la línea [REDACTED] es dada de baja 31/01/2024 tras recibir la correspondiente solicitud de portabilidad donante el día 29/01/2024, y antes de finalizar el compromiso de permanencia mencionado anteriormente, los cargos emitidos en las facturas 20/02/2024 y 20/03/2024 en concepto de compromiso de permanencia y cuotas restantes por baja terminal, son correctos.

Para finalizar, les recordamos que, tras las anulaciones realizadas, a fecha del presente escrito, el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 367,78 euros impuestos incluidos, correspondiente a las facturas 16/10/2023, 16/12/2023, 16/02/2024 y 16/03/2024, las cuales aportamos para su conocimiento.

Para subsanar dicha situación el cliente puede contactar con nuestro Departamento de Cobros. También puede realizar el pago en cualquier oficina de [REDACTED] o efectuar una transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] indicando sus datos personales; nombre, teléfono, DNI, al número de cuenta IBAN: [REDACTED]. Una vez realizado el abono, para poder localizar el pago lo antes posible, deberá mandar una copia del comprobante del pago realizado junto con sus datos al número de fax: [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por [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 y solicitamos reconvencción de la deuda de 367,78 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

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

1º La mercantil devuelve los importes facturados del terminal [REDACTED] 5G 128GB MORADO, asociado a la línea [REDACTED], al no quedar acreditado su entrega .

2º Con respecto a la línea [REDACTED] sale del pack en el que esta adscrito y por ello el aumento de los importes de la facturación, incluyendo el terminal adquirido ([REDACTED] Negro) que al darse de baja antes de tiempo se procede a su cobro en su totalidad.

3º El reclamante al darse de baja de mercantil antes del tiempo de permanencia y sin abonador el terminal [REDACTED] de la línea [REDACTED], que junto con la última factura se solicita su abono en la totalidad.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el LAUDO EN EQUIDAD, DESESTIMANDO las pretensiones del reclamante, entendiendo que los importes facturados corresponden a los terminales y la baja de la mercantil antes del tiempo de finalización de la permanencia y por ello, procede al reclamante el abono de dichos conceptos.

Así mismo se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la mercantil en la cuantía de 367,78 euros impuestos incluidos, correspondiente a las facturas 16/10/2023, 16/12/2023, 16/02/2024 y 16/03/2024, quedando acreditado que deben ser abonados por el reclamante al ser consumo y terminales. Dicho importe podrá abonarse en dos cuotas de 183,89 €.

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, 08 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL