



Comunidad de Madrid

fecha 26/05/2016 y 26/06/2016 (se adjunta copia).

La parte reclamada mediante escrito de fecha 23 de julio de 2025, reitera las alegaciones y solicitud formulada en sus anteriores escritos.

La parte reclamante mediante escrito de fecha 8 de julio de 2025 expone lo siguiente:

Que se ratifica en las irregularidades cometidas por la compañía en los siguientes apartados:

- Dos de los tres dispositivos adquiridos cumple con la oferta de [REDACTED], no así el HUAWEI /635 NEGRO pues se ofrecía en televisión por 24 cuotas de 1€ incluido y pasado al cobro, el IVA lo facturan aparte. Finalmente paga todos los terminales en una única factura al precio ofertado.
- Desde el 22/07/2015 hasta el 09/12/2015 en lugar de cobrarle 207€ le cobran 311,87€, quedando pendiente de devolución 59,12 euros.
- Desde el 8 de enero de 2016 le siguen facturando por encima del precio por lo que decide darse de baja desde el 9 de marzo de 2016.
- Aunque dice la empresa que realizan reajustes y descuentos que no localiza.
- Si cursa baja anticipada es por incumplimiento de condiciones.
- En la grabación telefónica solo hacen referencia a dos terminales y no está la grabación donde se engloban móviles con tf fijo de casa y ADSL y se junta todo en una factura

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

El reclamante mediante escrito de fecha 13 de agosto de 2025, señala que no está de acuerdo con las alegaciones presentadas por la empresa y que la deuda que le reclaman es, de mas de diez años, por lo que las considera prescritas.

La empresa reclamada presenta escrito en fecha 27 de agosto de 2025, que se traslada a la otra parte y mediante el que realiza las siguientes alegaciones:

Al respecto, les informamos de que el cliente tenía contratadas las líneas [REDACTED] incluidas dentro de un pack Canguro Pro Ahorro. Tal y como consta en grabaciones de la contratación de las líneas en las que el cliente acepta compromiso de permanencia de 24 meses por la adquisición de terminales en la modalidad de venta a plazos, que aportamos previamente a este organismo en el momento de recibir la notificación a este expediente, que tramitamos en la referencia 1-40270047388 el 23/05/2025.

En este sentido, les indicamos que las líneas citadas se dieron de baja en [REDACTED] por portabilidad el día 17/05/2016, antes de cumplir el compromiso de permanencia aceptado, por lo que se aplicó un cargo por baja anticipada de cada una de las líneas, el cual figura en la factura de 26/05/2016. Por otra parte, les notificamos que, en relación a la petición del Sr. [REDACTED] relativa a los derechos de acceso, rectificación y supresión a sus datos personales, les informamos de que De conformidad con el artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante "RGPD"), relativo al ejercicio del derecho de supresión, les comunicamos que no puede ser tratada por existir una obligación de pago pendiente por parte del Sr. [REDACTED] con [REDACTED] en relación con el servicio de acceso a Internet y llamadas y de telefonía móvil. Para más información sobre esta obligación de pago puede ponerse en contacto con el departamento de cobros llamando al 1478.

En cualquier caso, les informamos de que el titular puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido al domicilio de [REDACTED] o a través del correo electrónico "[REDACTED]". Asimismo, tiene derecho a solicitar ante [REDACTED] la rectificación de sus datos personales, el acceso, así como la limitación o la oposición al



Comunidad de Madrid

tratamiento y la portabilidad de dichos datos conforme a la normativa vigente.

Igualmente, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o a través del sistema de mediación de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) en el siguiente enlace www.autocontrol.es/servicios/mediacion Autocontrol.

...()).Para finalizar, les comunicamos que, a día de hoy, el importe pendiente de pago por parte del cliente asciende a 326,29 euros (impuestos incluidos) y corresponde a las facturas emitidas en fecha 26/05/2016 y 26/06/2016 (se adjunta copia). Dicho importe puede abonarse contra tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de BSCH [REDACTED]

Así mismo, respecto a la petición del cese de las llamadas solicitando el pago del importe pendiente de cobros, les confirmamos que [REDACTED] ha ordenado la paralización de todas las acciones de recobro de la deuda objeto de reclamación.

En cuanto a la inclusión de sus datos en archivos de solvencia patrimonial, les confirmamos que [REDACTED] ha solicitado la exclusión de los datos del cliente de estos archivos.

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 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 y solicitamos reconversión de la deuda de 326,29 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que la reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO EN DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR LA PRETENSIÓN** del reclamante debiendo la entidad anular el importe total reclamado que asciende a 326,29 euros en base a las siguientes consideraciones:

El solicitante manifiesta que le reclaman una deuda- importe 326,29 euros- sin ningún tipo de justificación documental de contrato firmado y por unas facturas correspondientes al año 2016, que entiende que están prescritas.

La empresa reclamada expone que el cliente tenía contratadas las líneas [REDACTED] incluidas dentro de un pack Canguro Pro Ahorro y que las líneas citadas se dieron de baja en [REDACTED] por portabilidad el día 17/05/2016, antes de cumplir el compromiso de permanencia aceptado, por lo que se aplicó un cargo por baja anticipada de cada una de las líneas, el cual figura en la factura de 26/05/2016. Aporta una serie de grabaciones telefónicas referidas a la citada contratación.



Comunidad de Madrid

Asimismo señalan que a día de hoy, el importe pendiente de pago por parte del cliente asciende a 326,29 euros (impuestos incluidos) y corresponde a las facturas emitidas en fecha 26/05/2016 y 26/06/2016 (se adjunta copia).

Examinadas las facturas reclamadas por la empresa se confirma que son emitidas el día 26 de mayo y el día 26 de junio de 2016 respectivamente. Por lo que, a partir de esa fecha, el crédito se hace líquido y exigible al deudor, sin que conste en el expediente que la compañía haya realizado algún acto reclamando las citadas facturas desde el año 2017.

La relación contractual entre **consumidor** y empresa es de prestación de servicios (en este caso de servicios de telecomunicaciones) y debemos entender, atendiendo a lo dispuesto del artículo 1967 apartado 4 del Código Civil, que el plazo de prescripción aplicable es de tres años.

El contrato de suministro de servicios, a pesar de ser atípico, debe ser reconocido como una compraventa por las analogías que presentan ambos contratos, especialmente en cuanto a su finalidad traslativa (Sentencia del Tribunal Supremo de 2 de diciembre de 1996) y por ello sujeto a la normativa que regula la prescripción de los productos adquiridos por consumidores finales.

Por otra parte, el artículo 1973 del Código Civil establece que: «La prescripción de las acciones se interrumpe por su ejercicio ante los Tribunales, por reclamación extrajudicial del acreedor y por cualquier acto de reconocimiento de la deuda por el deudor».

La empresa no acredita por ningún medio haber hecho uso de alguna de estas posibilidades y, en consecuencia, este Colegio Arbitral considera prescrita la deuda que se reclamada al consumidor.

Dicho Laudo ha sido **adoptado** por **UNANIMIDAD**.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra el laudo 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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]