



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01160.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de febrero de 2025 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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: La reclamante refiere que la mercantil no cumple con lo ofertado en materia de banda ancha y velocidad ofrecida con caídas y averías constantes. También un abuso en los anchos de banda, abusos en la tarificación de forma arbitraria y sin informarle del cambio de tarifa. Así mismo, la reclamante refiere que han cargado altas a juegos que jamás ha hecho, ni permanencia alguna y no procede la reclamación por los terminales comprados a plazos pues ya están cancelados.

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: "Que [REDACTED] deje de reclamarme y acosarme con llamadas amenazantes de terceros, puesto que no les debo nada. Así mismo, solicito una indemnización de 500 de daños infringidos a mi actividad profesional".

En su escrito de 24 de abril de 2024 refiere: que no estoy de acuerdo con la contestación de la empresa [REDACTED] en relación a mis exigencias y reclamaciones (exp. n/r: 21- arbc - 01160.8/2024), por cuanto: 1º no atiende mi solicitud de indemnización por los daños y perjuicios causados durante los períodos de no prestación del servicio por fallos técnicos. [REDACTED] elude el meollo de la cuestión y responde con evasivas. 2º) [REDACTED] no reconoce que me dio de alta en servicios que yo no contraté sin consultarme y se limita a una farragosa explicación sin reconocer que el responsable de la facturación es [REDACTED] y que sólo puede incluir en la factura aquellos servicios que el cliente haya contrato, documentando cualquier importe con las pruebas que demuestren que tal voluntad de darse de alta por parte del cliente en cualquier servicio debe estar respaldado por contratos firmados, audios grabados con el consentimiento, mensajes acreditados, correos electrónicos o cualquier otro medio con la debida acreditación de esa voluntad.m etc., solicito que se continúe con la tramitación del procedimiento iniciado de arbitraje, por cuanto



Comunidad de Madrid

Orange elude su responsabilidad y su respuestas son un insulto a mi ética personal y a mi inteligencia

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha de 05 de abril de 2024 refiere: "En el que, solicita una compensación por cortes en el servicio de internet de la línea [REDACTED] y velocidad baja de conexión, que se devuelvan 340 euros por lo que se le cobró de más en 2022 debido a que se realizó un cambio de tarifa sin su autorización sobre las líneas [REDACTED] y se cobraron unos cargos de Juegos [REDACTED] además de la devolución de una penalización cobrada pues no fue informado de ella y el cobro de un terminal que ya había pagado, además de que al realizar la portabilidad de las líneas móviles de [REDACTED] a otra compañía perdió los números, por lo que solicita que se anule toda la deuda y se le compense con 500 euros.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que en cuanto a las incidencias que indica haber tenido en la línea [REDACTED] solo consta una el 18/06/2022 por un fallo en el router, que tras revisarse por el Servicio Técnico se procedió a cambiar, sin que conste ninguna otra incidencia comunicada en el servicio, habiéndose prestado y facturado de forma correcta.

En cuanto al cobro de Juegos [REDACTED] es un servicio de suscripción por medio de una aplicación que permite acceso ilimitado a los más de 2.000 juegos que contiene la app de Juegos [REDACTED]. Sin publicidad y con todas las compras incluidas. Para darse de alta o de baja en el modo suscripción puede hacerlo:

- En la misma aplicación Juegos [REDACTED].
- Desde la app de Mi [REDACTED].

Respecto al servicio de Suscripciones Web ofrece servicios de suscripción a contenido de terceros. Son servicios de suscripción semanal o mensual, encontrando servicios de diversas tipologías como juegos, vídeos, cocina, etc.

La activación la realiza el propio cliente navegando por determinadas páginas de internet o utilizando apps de móvil donde hay banners publicitando distintos servicios de contenidos digitales y una vez se elige el servicio de suscripción web que quiere contratar haciendo 'clic' en el banner correspondiente, se despliega una página con el precio y las condiciones del servicio que se han de aceptar para suscribirse.

A este respecto, les confirmamos que [REDACTED] permite pagar contenidos digitales a través de su factura o de su saldo de prepago. Los servicios se pueden adquirir a través de banners publicitarios por internet o en las apps que se utilicen y tras pulsar en el mismo se despliega una página con el precio (con IVA) y las condiciones del servicio que se han de aceptar por el usuario para suscribirse. Esto se puede hacer desde cualquier dispositivo con conexión a internet: teléfono, Tablet, móvil, ordenador, etc.

Respecto a lo anterior, les comunicamos que los servicios los ofrecen terceras empresas a los clientes móviles de [REDACTED]. La responsabilidad del servicio es siempre del tercero, [REDACTED] únicamente ofrece el medio de pago para que se puedan prestar estos servicios.

En cuanto al cambio de tarifa, el 16/11/2022 se hizo el cambio de la tarifa Love Medio Max con un precio de 85,90 euros/mes a Love Cine y Series 2 con el nuevo precio de 87 euros/mes, de lo que la titular fue informada en la factura del 14/09/2022, que adjuntamos.

En relación a lo anterior, cabe destacar que, en los casos en los que se realice una modificación de las condiciones de contratación previstas en el Art. 9 del RD 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, esta mercantil viene dando cumplimiento del deber legal de notificar a los abonados los cambios contractuales con la antelación legalmente prevista en la citada normativa. En este sentido, en dicha comunicación se informa al abonado en relación a las nuevas condiciones del servicio, de su precio y de la fecha a partir de la cual se haría la misma. Así mismo, de manera expresa se informa del derecho que asiste al abonado a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Respecto a las líneas [REDACTED] se dieron de baja el 19/12/2022 por portabilidad, por lo que las numeraciones se mantienen.



Comunidad de Madrid

A este respecto les confirmamos que en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia se detalla el operador dueño de las líneas móviles que el cliente indica haber perdido. Por otro lado, les notificamos que la línea [REDACTED] tenía un compromiso de permanencia de 24 meses hasta el 25/03/2023 por la adquisición de un terminal a plazos. Adjuntamos copia del comprobante de la venta para su revisión.

No obstante, el 10/10/2023 se realizó un ajuste por importe de 16,63 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de fecha 14/01/2023, que constaba pendiente de pago, en relación al cargo por baja anticipada generado de la línea [REDACTED]. Adjuntamos copia de la factura rectificativa generada para su comprobación.

Asimismo, como el terminal Xiaomi Mi 10T Pro 5G negro adquirido para la línea [REDACTED] tenía una cuota de 15,71 euros (impuestos incluidos) durante 30 meses, en el momento de la baja no se había abonado por completo, por lo que en la factura del 14/01/2023 se generaron de forma correcta las cuotas que faltaban.

En otro orden de cosas, les indicamos que, en calidad de servicio, anulamos un cargo de gestión de cobro de la factura de fecha 14/02/2023.

Por todo lo expuesto, hemos realizado un ajuste por importe de 20 euros (exentos de impuestos), en relación al cargo de gestión de cobro de la factura del 14/02/2023, que constaba pendiente de pago. Por lo que, el importe pendiente de pago por parte de la titular, tras el ajuste realizado, asciende a 355,42 euros (impuestos incluidos) de las facturas de fecha 14/12/2022 y 14/01/2023, que adjuntamos.

Dicho importe, puede abonarse con 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 [REDACTED].

Por último, en cuanto a la compensación económica de 500 euros, no entramos a valorarla.

No obstante, en relación a las facturas con una antigüedad superior a 12 meses y los cargos de Juegos [REDACTED] y Suscripciones Web, les comunicamos que la mercantil [REDACTED], bajo el nombre de la marca comercial [REDACTED] está adherida a Arbitraje de Consumo de las Comunidades Autónomas bajo el distintivo oficial 239.

Que el ámbito material del arbitraje se limitará a las reclamaciones de los clientes o usuarios finales de [REDACTED] relativas a la prestación del servicio de telefonía móvil que desarrolla bajo el nombre comercial "[REDACTED]" y sus demás signos distintivos, con exclusión de las siguientes:

A) Aquellas reclamaciones que excedan del ámbito material anteriormente referido y aquellas cuya gestión no sea llevada a cabo por las Juntas Arbitrales Nacional y Autonómicas.

B) Aquellas reclamaciones planteadas por personas físicas que superen cuantitativamente los 3.005€ y las planteadas por personas jurídicas que superen cuantitativamente los 5000€.

C) Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos.

D) Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como 118XX y numeración con prefijos 80X y 90X.

E) Aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros.

F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje.

G) Aquellas solicitudes reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos.

H) Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.

Que se están reclamando facturas desde julio de 2022 y un cambio de tarifa de noviembre de 2022, así como unos servicios de terceros. Y que dicha reclamación no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que

"el hecho reclamado versa sobre algunas facturas con una antigüedad superior a los 12 meses y pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros".

Por todo ello, instamos a esta Junta Arbitral a que proceda al archivo del expediente, puesto que, atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento



Comunidad de Madrid

arbitral. En caso de emitirse un laudo, [REDACTED] interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente.

En relación a lo demás, las facturas de los últimos 12 meses, tengan por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo de Madrid, en relación a la reclamación presentada por [REDACTED] en representación de la titular [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.

Por último, solicitamos reconversión de la deuda de 355,42 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que la clienta 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, se puede constatar que la reclamante no es un consumidor final al referir que el incumplimiento por parte de la operadora, le infringe perjuicios a su actividad profesional, y que afecta a su tienda online.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO DE NO ENTRAR A CONOCER, y se deja expedita la vía judicial.

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.

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, 28 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]