



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09138.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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:

Ha tenido incidencias en el cumplimiento de su contrato y en relación al ingreso de 155,94 euros, quiere saber en qué cuenta lo ingresaron y se lo justifiquen.

En relación al importe restante, tampoco se lo han ingresado. Considera que el hecho de que la oferta no fuera correcta, es un problema de la compañía y no de él.

En relación a la permanencia son dos facturas (186,22 y 193,58 euros), las que abonó a [REDACTED] para irse a [REDACTED]

Su reclamación no es solo por la permanencia, sino por un patinete que le iban a regalar se lo ofrecen netflix, Disney y un móvil

Solicita la devolución de los pagos realizados a [REDACTED] y todo lo del contrato con patinete y móvil

LA EMPRESA RECLAMADA, presenta un escrito en octubre de 2024, que se traslada a la otra parte y mediante el que manifiesta lo siguiente:

Nos reiteramos en la respuesta ofrecida ante la OMIC de Fuenlabrada expediente 1727/23, con fecha 26 de abril de 2024 y en la respuesta indicada a este mismo organismo, el día, 20 de agosto de 2024:

Se ha comprobado que con fecha 13 de septiembre de 2023 al cliente se le ofreció la siguiente oferta: - [REDACTED] con tarifa Fibra 1GB+ Sinfin GB infinitos - [REDACTED] con Tarifa Dúo PRO [REDACTED] con tarifa Tarifa Dúo principal PRO [REDACTED] con Tarifa Dúo PRO - 658458346 con Tarifa Dúo PRO - [REDACTED] + Fibra 1GB -Patinete -Aplicaciones de plataformas El precio a pagar por todo ello sería de 119,92 euros y con un descuento del 50%, quedándose en 59,96 euros mes (siempre que no se hagan consumos fuera de plan de precios).

Debido a que la oferta no se ha aplicado hasta el momento, hemos anulado el exceso facturado, ARBCRS32



Comunidad de Madrid

que asciende a 202,11 euros (impuestos incluidos), incluido en este importe los 43,57 euros (impuestos incluidos), mencionado en nuestra respuesta anterior. De ese importe, 155,94 euros (impuestos incluidos) han sido devueltos en la cuenta del reclamante con fecha 20 de febrero de 2024.

El importe restante será transferido a su cuenta bancaria en un plazo estimado de 30 días.

No obstante, informamos de que dicha oferta no era correcta, por lo que no es posible aplicarla por incompatibilidad en los sistemas. Por ese motivo, hemos desvinculado las permanencias asociadas a sus líneas y el cliente puede cursar baja de la compañía si lo desea sin coste. Hasta el 1 de mayo de 2024, el precio será el ofrecido, de 59,96 euros (impuestos incluidos) por los dos contratos, pero a partir de esa fecha, se cobrará el importe de 125,41 euros (impuestos incluidos) por las suscripciones que tiene a su nombre.

Se ha informado al cliente a través de mensaje de texto con fecha 12 de marzo de 2024, cumpliendo con lo dispuesto en el art. 9 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, que exige que la misma sea comunicada al cliente con un mes de antelación. Del mismo modo, la modificación se realiza cumpliendo con lo establecido, tal y como se contempla en las Condiciones Generales del Servicio Postpago. Reseñar que el importe del incumplimiento de permanencia facturado por el operador [REDACTED] se le ha abonado en sus facturas de noviembre y diciembre de 2023 y enero y febrero de 2024, por un importe total de 185,45 euros (impuestos incluidos).

Tal y como hemos mencionado, la oferta no se puede aplicar, por ello se han desvinculado las permanencias, para que, en caso de querer portar sus servicios a otra compañía, no se le cobren cargos adicionales. Mencionar que se ha solicitado el envío de las facturas a partir de la fecha presente por correo postal.

Por otro lado, con relación a la reiteración, informamos que se ha consultado con el departamento correspondiente y todas las devoluciones han salido correctamente hacia la cuenta bancaria en la que el cliente tiene domiciliados los recibos. [REDACTED] desestima, debido a que con fecha 18 de mayo de 2018 presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho,

EL RECLAMANTE presenta alegaciones con fecha 4 de noviembre de 2024, en el que expone: que todavía no le han ingresado nada.

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.

LA EMPRESA RECLAMADA, mediante escrito de fecha 3 de enero de 2025, expone que no acepta el arbitraje al haber realizado la contratación como autónomo.

Se requiere información en este sentido al reclamante, que expone que es una persona física, que está jubilado y que le dieron ese modelo de contrato, pero no que no ejerce ninguna actividad comercial.

LA EMPRESA reclamada mediante escrito de fecha 28 de enero de 2025, que se traslada al reclamante, reitera sus anteriores alegaciones para el acto de audiencia, añadiendo en este momento lo siguiente:

Cabe señalar, que hemos verificado que el cliente continua en nuestra compañía, habiendo aceptado nuevas ofertas en los servicios, en diciembre de 2024. “



Comunidad de Madrid

■■■■■ desestima, por este sistema las reclamaciones de daños y perjuicios ya que con fecha 18 de mayo de 2018 presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluyendo las mismas.

El 7 de febrero de 2025, el reclamante señala que *"pide lo reclamado y lo que cree que es justo"*.

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

Ante las manifestaciones de las partes en primer, lugar el órgano arbitral se pronuncia, respecto de la alegación formulada por primera vez en este procedimiento el día 3 de enero de 2025 por parte de la empresa reclamada, que entiende que la contratación se hizo como autónomo. Trasladada esta manifestación al reclamante, manifiesta que no ejerce ningún tipo de actividad ni comercial ni empresarial ya que está jubilado, siendo la empresa la que le dio ese modelo de contrato.

Esta información se pone en conocimiento de la entidad, que no ha opuesto ningún otro argumento en contra, por lo que este Colegio entra a conocer del fondo del asunto y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante ya que de conformidad a las medidas correctoras ofrecidas por la empresa reclamada, se considera suficientemente resarcido al cliente, debiendo reintegrarle en total la cantidad de 202,11 euros(impuestos incluidos) en base a las siguientes consideraciones:

La empresa manifiesta que la oferta no se ha aplicado y por ello anulan el exceso facturado que asciende 202,11 euros (impuestos incluidos). De ese importe, indican que, 155,94 euros (impuestos incluidos) han sido devueltos en la cuenta del reclamante con fecha 20 de febrero de 2024, restando por tanto por reembolsar al reclamante la cantidad de 46,17 euros (impuestos incluidos), si justifican el ingreso de los 155,94 euros anteriores.

El reclamante solicita que el importe de permanencia abonado a su anterior operador (■■■■■), sea asumido por la empresa. Se comprueba que en las facturas comprendidas entre noviembre de 2023 y febrero de 2024, se ha descontado en cada una de ellas, la cantidad de 54,91€, en total 219,64€ (impuestos incluidos) por el concepto de permanencia de la línea ■■■■■, sin que el reclamante haya aportado ningún documento que justifique la existencia de una segunda permanencia diferente a la de la línea anteriormente mencionada.

La empresa en sus alegaciones de enero de 2025, informa que el cliente continua en su compañía, habiendo aceptado nuevas ofertas en los servicios, en diciembre de 2024, y esta afirmación no ha sido desvirtuada por el consumidor.

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 total (202,11 euros) 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.

La empresa reclamada debe enviar TANTO AL RECLAMANTE, como a est Junta Arbitral, los justificantes del total de las transferencias efectuadas al consumidor, en cumplimiento de este Laudo.



Comunidad de Madrid

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.



Comunidad de Madrid

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, 12 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]