



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09807.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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:

Reclama el producto [REDACTED] dispositivo y [REDACTED] dos son aplicaciones que no van por fibra a ningún aparato. Todos los meses cobran por ese producto, cuando llaman al [REDACTED] le dan cobertura y lo ve.

En el PC, que está conectado al cable por router, le pone que está fuera de casa y no es verdad. Solicita poder ver dicha aplicación sin problema de cobertura ya que lleva es cliente desde [REDACTED] siempre lo ha visto desde los dispositivos que ha querido y ahora cambian las condiciones. No sabe si le corresponde devolución económica, pero pide la máxima multa por mala praxis. Cuantificación económica 144 euros.

La empresa mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2024 expone por escrito lo siguiente:

En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-09807.2/2024, les comunico que, tras una revisión exhaustiva de nuestros sistemas, no se ha detectado ninguna incidencia técnica relacionada con el servicio [REDACTED] Dispositivos en su cuenta, debiendo ser posiblemente un error en sus dispositivos.

Además, no hemos recibido reclamaciones similares por parte de otros clientes en relación con este servicio, siendo este servicio el mismo servicio para todos los clientes.

En cuanto al coste del servicio, queremos aclararle que [REDACTED] Dispositivos no tiene una cuota específica, ya que se trata de un servicio adicional incluido dentro del paquete contratado, sin representar un cargo independiente en su factura. Por ello, no aparece desglosado de manera específica.

Respecto al acceso a los contenidos, le recordamos que dentro de su domicilio puede utilizar el servicio en cualquier dispositivo compatible. a cuatro dispositivos, conforme a las características del servicio contratado. No obstante, Fuera del hogar, el acceso está limitado a dos dispositivos de forma simultánea y vincular hasta un máximo de cuatro dispositivos asociados a su cuenta.

La empresa mediante escrito de fecha 28 de marzo de 2025, adjunta copia de las Condiciones

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Generales del Servicio [REDACTED] y copia de una transcripción de un audio con la grabación de de la contratación.

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 reclamante mediante escrito de fecha 7 de abril de 2025 presenta para el acto de audiencia las siguientes alegaciones:

He leído lo que expone [REDACTED] y ese es el servicio que debería haber tenido, pero no fue así, pidan a movistar las facturas desde septiembre 2023, hasta diciembre 2024. y podran comprobar las devoluciones que se me han realizado, reconociendo que me estaban quitando mis coberturas por contrato. con relacion a la grabacion de voz, señores por favor es de cuando los romanos iban en carro, en la actualidad tengo una cuota de 168,10 euros.

Esa grabacion tiene muchos años, si no es así me tendrian que devolver muchisimo dinero cobrado de mas. Por favor lo que estoy pidiendo es que si corresponde por ley, se multe a movistar por mala praxis, es decir por abuso. Lo dicho no quiero indenizacion, solo quiero que se acabe con los abusos. ahora tengo una oferta de julio 2024 a julio 2025, y no la respetan. llevan 3 facturas cobrando de más.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: NO ENTRAR A CONOCER del fondo del presente asunto ya que la petición formulada por la reclamante: "la máxima multa por mala praxis" y "que se multe a [REDACTED] por mala praxis, es decir por abuso", es una pretensión que entra dentro del ámbito sancionador y este órgano arbitral carece de competencia en esa materia. La reclamante inicia su exposición señalando una serie irregularidades en un servicio que la empresa les presta, y ésta lo niega.

Si la reclamante lo estima conveniente puede ejercer cuantas acciones considere oportunas ante los órganos competentes en materia sancionadora.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 07 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]