



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11429.5/2024

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: El reclamante refiere tener contratado con [REDACTED] Love total 4 líneas por lo que pagaba 125 €/mes y contrató segunda residencia por 10 €/mes y además paga 25 €/mes por un terminal. (en total 160 €). El reclamante refiere solicitar un intercambio entre el contrato principal y la segunda residencia y en [REDACTED] le confirmaron que al hacerlo no había coste alguno ni cambio de condiciones. La realidad es que le están cobrando 45 €/mes más de lo que estaba pagando y tenía establecido por contrato. Segunda residencia: contrato tarifa de 9,95 €/mes como aparece en su publicidad y en el contrato que adjunta. El reclamante refiere que en la factura de mayo cobran (línea+servicios de internet+llamadas). A partir de la factura de junio incluyen la Televisión que jamás contrató y le cargan 30 €/mes y que [REDACTED] unilateralmente ha modificado el contrato sin comunicárselo y aplicándole unas condiciones jamás pactadas.

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: "la devolución inmediata de las cuotas cobradas indebidamente, que ascienden a 45 €/mes, desde la factura correspondiente al mes de mayo. Asimismo, exijo la resolución de todos los contratos que mantengo con [REDACTED] debido a la modificación unilateral de las condiciones y tarifas contractuales sin mi consentimiento ni comunicación previa. Dicha modificación constituye un incumplimiento grave por parte de [REDACTED] lo que justifica la finalización de los contratos sin que se me imponga ningún tipo de penalización por permanencia".

En su escrito de 24 de octubre de 2024 refiere: Como todas las reclamaciones ante [REDACTED] han sido infructuosas y para evitar más cargos abusivos e indebidos decidí darme de baja de todos sus servicios con fecha 02/09/24. Jamás me han querido escuchar y curiosamente a raíz de presentar ésta reclamación, con fecha 23/10/24 he recibido una transferencia de [REDACTED] por 137,01 € correspondiente a los cargos indebidos desde el cambio de la residencia principal por la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

secundaria. Esto es reconocimiento tácito de que [REDACTED] me había cambiado el contrato unilateralmente aplicándome unas condiciones que jamás me habían comunicado y que obviamente nunca acepté. (incluso en la segunda residencia me facturaban por servicios de TV que jamás tuve) y solicito: Dicha modificación unilateral del contrato constituye un incumplimiento grave por parte de [REDACTED] lo que justifica la finalización de los contratos sin que se me imponga ningún tipo de penalización por permanencia ni otros cargos. Por tanto, solicito la devolución de dichos conceptos de las facturas adjuntas: Septiembre-1: Cargos a nivel factura: 58,30 €+IVA (recargo de baja anticipada) Septiembre-2: Permanencia: 180,73€+IVA; Baja anticipada: 66,02 €+IVA; Home TV: 10 €+IVA Total: 381,20

En su escrito de 12 de enero de 2025 refiere: Mantengo íntegramente las alegaciones presentadas ante el Órgano de Arbitraje de Consumo con fecha 24 de octubre de 2024. No dispongo de documentación adicional que añadir en este momento. Deseo reiterar la manifiesta mala fe y abuso de posición dominante por parte de [REDACTED] al modificar unilateralmente las condiciones contractuales. Esta actuación, a mi entender, constituye una clara infracción de mis derechos como consumidor y un incumplimiento grave del contrato por parte de [REDACTED]. Dicho incumplimiento grave justifica plenamente la finalización de los contratos sin que proceda la imposición de ningún tipo de penalización por permanencia ni otros cargos adicionales. He realizado innumerables gestiones con [REDACTED] incluyendo numerosas llamadas telefónicas y la inversión de una considerable cantidad de tiempo en la reclamación de mis derechos sin obtener nunca una solución satisfactoria. Ante la persistente negativa de la empresa a resolver esta situación, me vi en la necesidad de recurrir a este Tribunal de Arbitraje con el objetivo de obtener la restitución de las cantidades cobradas indebidamente y la reparación de los perjuicios causados. Por tanto, solicito expresamente la devolución de los siguientes conceptos de las facturas ya adjuntadas en mis alegaciones del 24 de octubre: Septiembre-1: Cargos a nivel factura: 58,30 €+IVA (recargo de baja anticipada) Septiembre-2: 180,73€+IVA (carga de permanencia) / 66,02 €+IVA (baja anticipada) / 10 €+IVA (Home TV, servicio que jamás contraté ni disfruté) Total: 381,20 € Además de la restitución de las cantidades cobradas indebidamente, solicito una compensación de 200€ por el tiempo invertido en la gestión de esta reclamación. Esta situación me ha generado una considerable pérdida de tiempo personal y profesional, además de estrés e interrupción de mi rutina diaria, que considero debe ser compensada

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 14 de octubre de 2024 refiere: "[REDACTED]", señala que tenía un pack Love y una línea fija como 2ª residencia, el pago por todo era de 160 euros, pero en abril de 2024 solicitó el cambio de su línea principal del pack por una de las adicionales, y le indicaron que el contrato no se modificaba y que el importe era el mismo. Pero no ha sido así y entre la línea de 2ª vivienda y el cambio en el contrato Love desde mayo de 2024 se le tarifica 45 euros más de lo que le corresponde. Solicita devolución de dicho importe desde mayo de 2024 y baja del contrato sin penalización por no cumplirse con la oferta.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que, el cliente era titular de un pack Love entre las líneas [REDACTED], y como línea de 2ª residencia tenía asignada la numeración [REDACTED]

Asimismo, tras realizar la petición de cambio de línea móvil de principal a adicional y viceversa, se genera un cambio en las condiciones contratadas, y en la factura de 26/05/24, se tarifica el cargo por compromiso en tarifa para la línea [REDACTED].

Del mismo modo, les comentamos que, a fecha 06/06/24, se gestiona la reclamación del Sr. [REDACTED] y se procede a efectuar un abono por transferencia por importe de 98,82 euros (con impuestos), del cargo por baja de la línea citada en el párrafo anterior.

Por otro lado, les confirmamos que, la facturación emitida es correcta, según la modificación del contrato al perder el descuento vinculado al pack Love.

De la misma manera, las líneas [REDACTED] y [REDACTED] han sido portadas a otra compañía el 02/09/24



Comunidad de Madrid

Por dicho motivo, en la factura de fecha 26/09/24, se han generado los cargos por baja de las mismas, no observando anomalía alguna en dichos cargos.

Sobre las líneas [REDACTED] se ha generado el cargo por permanencia debido a la adquisición de unos dispositivos por el servicio venta a plazos el 02/01/24, y la línea [REDACTED] por el descuento en la cuota que tenía vinculado. Adjuntamos copia de la documentación para su conocimiento.

No obstante, en calidad de servicio, sobre los cargos por baja aplicados para las líneas [REDACTED] hemos solicitado un abono por transferencia por importe de 137,01 euros (con impuestos) de la factura de 26/09/24. Dicho abono lo verá reflejado el titular en el plazo máximo de un mes, en la cuenta bancaria donde tenía domiciliados los recibos con Orange, y que ha confirmado telefónicamente.

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 Regional de Consumo de Madrid por [REDACTED]

Y se acuerde, en caso continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada.

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

1º Queda acreditado que el reclamante adquiere unos compromisos de permanencia que conllevan unas obligaciones de continuar con la compañía el tiempo de dichas permanencias, y por ello ante la baja anticipada, tiene la obligación de su abono.

2º Queda acreditado que el importe 10 €+IVA, Home TV no fue contratado por el reclamante.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, en la devolución de la cuantía de 10 €+ IVA del servicio Home TV, al no quedar acreditado su contratación.

Así mismo, se DESESTIMAN los daños y perjuicios solicitados al no ser materia consumerista, y no siendo competencia de este Colegio Arbitral su valoración.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]