



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11630.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 20 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 solicitud de arbitraje de fecha 28/08/2024 que puede resumirse en: "Hace unos 15 días recibo un mensaje de [REDACTED] por el que puedo acceder a Prime, A Netflix y a AtresMedia incluidos en mi tarifa. Contacto con [REDACTED] para saber si tiene algún coste adicional y me dicen que no, que estaba incluido en lo que pago. Puedo instalar Prime únicamente y con mucho esfuerzo pues no me iban las contraseñas. Vuelvo a llamar [REDACTED] y me indican cómo instalar la App de [REDACTED] que es distinta a la [REDACTED] para clientes y sacar facturas, No pude hacerlo ese día pues había problemas que se solucionarían según me comentaron, Hoy día 28 de agosto de 2024 recibo la factura mensual por importe de 99,88 euros. Mi tarifa es la [REDACTED] y suelo pagar 36,99 euros, como podrán comprobar en la factura del mes de Julio". Solicitud: "La devolución de la diferencia de dinero cobrado en la factura de agosto (99,88 euros) respecto a la tarifa que tengo contratada (y asciende a 36,88 euros). Hoy me han respondido a mi queja los del servicio de atención al cliente de [REDACTED] y me dicen que me han restituido mi tarifa original pero no me devuelven el dinero, Alegan que, aunque admitan haber sufrido un hackeo y les han pirateado las claves de acceso de sus clientes yo he tenido que haber aceptado algún mensaje y por eso he cambiado de tarifa. Yo no cambié de tarifa, ni entré en ningún mensaje. Además, cuando llamé para cerciorarme que no supondría aumento de coste el instalarme Prime me conformaron la tarifa que yo tenía. En [REDACTED] quedan grabadas las llamadas y lo podrán comprobar".

El reclamante aporta la siguiente documentación:

- Facturas:

Factura	Fecha emisión	Periodo de facturación	Importe
T50021949839-0724	22/07/2024	21/06/2024 al 20/07/2024	36,99 €
Cuota Pack [REDACTED] Base: 30,57 € + IVA			30,57 € + IVA
Servicios: línea fija, línea móvil, internet			
T50022176377-0824	22/08/2024	21/07/2024 al 20/08/2024	99,88 €
Cuota Pack Love:			78,45 € + IVA
Cambio a Love Cine y Series Total 2: 25/07/2024			
Entretenimiento y Seguridad / Netflix Premium:			4,10 € + IVA



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de 17/09/2024 del que se puede extraer que:

- El reclamante pulsó en "algún enlace malicioso y el 25.07.2024 se realizó un cambio de tarifa activándose el Pack Love Cine y Series Total 2 ... que incluye Netflix, Amazon Prime y Disney + por una cuota mensual de 100 € (impuestos incluidos).
- Se aporta consentimiento otorgado por el abonado: SMS certificado realizado por una entidad independiente, envío de contrato antes indicado el 25.07.2024.
- El 28/08/2024 se activó nuevamente el pack [REDACTED] por importe de 36,99€.
- El 28/08/2024 se dio de baja Netflix, Amazon Prime y Disney +

El reclamante presenta escrito de 21/09/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aclara que: "Con esta compañía he tenido varios problemas y muy serios pues llegaron a suplantar mi persona y sacaron, en Parla, 5 móviles Iphone como si fuera yo. Tuve que poner una denuncia para poder recuperar el primer plazo y parar los siguientes. Con anterioridad a este gravísimo tema les habían hackeado y entraron en mis whatsapp, y también tuve que poner otra denuncia en la Policía para que me restablecieran los mensajes. Nunca me dieron explicaciones de nada. Volviendo a este "Cambio de Tarifa" no autorizado, comentarles que coincidiendo con esta alteración sufrieron otro hackeo (según me comentaron en el Servicio Técnico) y no podía entrar en mi Área de Clientes para bajarme las facturas. Al llamar al Servicio al Cliente me dieron que tendría que esperar. En este tiempo me mandan un mensaje de que tenía la posibilidad de disfrutar de unos canales de televisión. Les llamé para cerciorarme que no supondría incremento en el importe de mi factura y me aseguraron que estaba incluida en la tarifa contratada. Este Servicio al Cliente graba las conversaciones y lo deberán tener registrado."

Aporta pantallazos de mensajes de [REDACTED] del día 26.06.2024 en el que se le informa de que "ha solicitado un cambio de contraseña para [REDACTED]. puedes seguir el estado de tu gestión en el apartado seguimiento de pedidos... ya puedes disfrutar de los canales de tu [REDACTED] hasta en 5 dispositivos distintos... proporciona el código de verificación 073257 al agente para continuar con la gestión. Recuerda que sólo debes facilitar el código si has iniciado tú la llamada..."

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

La parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 18/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y añade que:

"No obstante lo anterior, les indicamos que, en calidad de servicio, hemos emitido un ajuste por importe de 67,34 euros sin impuestos (81,49 euros impuestos incluidos), correspondiente a la rectificación de las facturas de fechas 22/08/2024 y 22/09/2024 en relación a la tarifa [REDACTED] Base por una cuota mensual de 36,99 euros (impuestos incluidos). Este importe lo recibirá el cliente como descuento en la factura 22/03/2025. por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores."

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 elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo entre las partes puesto que la mercantil reclamada ha manifestado que procedían a la devolución del importe de **81,49€**, coincidente con las pretensiones del reclamante.

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

ARB CRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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. 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, 20 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]