



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15028.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 de mayo de 2024 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 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 que con fecha 25 de agosto de 2020 procede a la contratación de un servicio de fibra, teléfono fijo, servicios de TV, llamadas y datos ilimitados por un móvil mediante un pago mensual durante un contrato de permanencia inicialmente y se le ofreció un descodificador sin coste alguno por ser medio idóneo para tener acceso y también Serie Lover. Pero desde el momento de la instalación se le empezó a facturar 3 € en concepto de alquiler de descodificador. Adicionalmente le facturan 0,83 € por cada equipo haciendo un total de 2,49 € al mes de los servicios Secure Net que no se contrataron. Así mismo, el reclamante refiere que proceden a asubir la tarifa contratada nin notificación previa de 30 días antes de la emisión de la factura.

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:

1º Devolución de los 96 € de la cantidad de 3 mensuales que han venido facturando en concepto de descodificador.

2º Cumpla en devolverme la cantidad de 72,21 € que su conjunto corresponde a la cantidad de 0,83 € que mensualmente han sido cobrados desde diciembre del 2020 por cada equipo de servicios de Scur net que en su totalidad hacen 2,49 € mensuales por 29 meses.

3º Cumpla en devolverme en su totalidad la cantidad de 35 que corresponde al total por concepto de incremento de factura sin notificación previa de 30 días de antelación a la emisión de la factura cantidad de 3 mensuales que han venido facturando en concepto de descodificador;

En su escrito de 24 de abril de 2024 se ratifica en lo anterior y añade: "Con respecto a la reclamación del aumento de la tarifa de manera sin notificación previa que se me ha venido cobrado de manera adicional pese tener contrato de permanencia, con respecto al hecho alegado por la representación de la empresa, INSISTIMOS en que dicha reclamación es procedente ya

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

que el representante de la empresa confunde o no interpreta de manera correcta nuestra reclamación, toda vez que no está en discusión o reclamación el derecho legítimo o legal que tienen las operadores de servicio de aumentar el servicio conforme a la ley al IPC por ser de orden público, el hecho reclamado y controvertido está en el incumplimiento a la notificación de la empresa previa dentro los 30 días a la emisión de la factura o el cobro del referido aumento mediante los medios validos o legales de notificación, y que tal incumplimiento de ello previo lo hace nulo. En mi caso particular nunca consta a los autos que nunca me notifico mediante una notificación valida, hecho este que ha quedado demostrado a los autos ya que la empresa no aporta pruebas de ello y que partiendo de principio al derecho probatorio debió asumir y demostrar en atención al principio de la carga probatoria, es importante señalar a los árbitros de este digno organismo que [REDACTED], no me notifica bajo ninguna modalidad ni por email ni por cualquier medio valido 30 días antes dicho aumento, tanto es así que de sus escrito y las pruebas aportadas no aporta ninguna documentación que conste dicho cumplimiento con antelación a la emisión de factura, lo que pretende es confundir a los árbitros anexando una factura que nada tiene ver el deber formar previo de la notificación, ha de señalarse por ser además hecho público y notario que la única la forma en la cual tienen los clientes de ver las facturas que emite [REDACTED] al banco, es por medio del acceso APLICACIÓN DE [REDACTED], por lo que resulta falso que la empresa me hubiere notificado 30 días antes del aumento, eso sin decir que si por cualquier causa no puede acceder al sistema o si no se tiene acceso nunca se entera de dichos aumentos.

En su escrito de 13 de mayo de 2024 refiere: "Señala la empresa que a mi nombre el 15 de como garantía de calidad, hemos gestionado un abono por importe de 87,37€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas emitidas desde diciembre de 2020 hasta abril de 2023 y por el cargo del servicio de Secure Net, de las líneas arriba referenciadas. Dicho ajuste, se utilizará para descontar del importe adeudado, puesto que en el momento de su ejecución no figuraban importes pendientes, sin embargo, a fecha del escrito, consta devuelta la factura de abril del año en curso.... Con respecto a este Particular hago del conocimiento a este digno cuerpo ARBITRAL, que no se generó devolución alguna de manera intencional de recibo correspondiente al mes de abril como señala la empresa o cualquier acto que pueda interpretarse como incumplimiento de pago de servicios, lo que ocurrió es que por motivos personales se notificó en tiempo hábil a la empresa de unos nuevos datos bancarios (cuenta bancaria nueva) para que se cargaron los recibos de abril y meses subsiguiente pero como cosa sorprendente una vez más [REDACTED], omitió cargar el recibo en la cuenta nueva suministrada con anterioridad sino que lo cargo en cuenta la cual se dio de baja, con que al no llegaba el recibo se procedió a notificar en tiempo y forma de dicha situación, y se llamó en varias oportunidades para reportar dicha situación razón por la cual ahora con dicho escrito comprendemos el por qué no se procedió a cargar el recibo en mayo y es que la empresa ya había recibido proceder a compensar el saldo que debía abonar para reponer cantidades cobradas indebidamente al recibo de abril, ahora bien con el objeto de soy persona cumplidora con mis obligaciones y para dejar aclarado dicho punto hago del conocimiento que el día de hoy al recibir 14-05-2024 al recibir dicho escrito presentado por la empresa de fecha 30 de abril, procedí a pagar de manera inmediata la diferencia a favor de la empresa como consta en recibo que adjunto con los datos suministrados por lo que notificamos a la empresa de dicha situación y proceda a considerar cumplido el mes de abril del 2024.

Con respecto a la reclamación del cobro indebido desde inicio de la contratación (25-08-2020), por el concepto de alquiler decodificador, en base a los hechos alegados y probados siendo INSISTIMOS en dicha reclamación es procedente y como de los contrato por mi aportados nada se indicó y siendo el caso real que la empresa ha procedido a facturarme y cobrarme de manera inconsulta además no pactada por las alquiler de un segundo codificador que no instalo desde año 2020 hasta la presente fecha, debe proceder reintegrarme de manera íntegra las cantidades de dinero cobradas desde el día 25-08-2020 hasta la presente fecha, más gatos impuestos indirectos incluidos.

Con respecto a la reclamación del aumento de la tarifa de manera sin notificación previa que se me ha venido cobrado de manera adicional pese tener INSISTIMOS en que dicha reclamación es procedente el hecho cierto del incumplimiento a la notificación de la empresa previa dentro los 30



Comunidad de Madrid

días a la emisión de la factura o el cobro del referido aumento mediante los medios válidos o legales de notificación, ya que mi caso particular como hemos insistido un sin número de veces, no consta a los autos que nunca me notifico mediante una notificación válida de dicha situación, hecho este que ha quedado demostrado a los autos ya que la empresa no aporta pruebas de ello y que partiendo de principio al derecho probatorio debió asumir y demostrar en atención al principio de la carga probatoria, es importante señalar que [REDACTED], no me notifica bajo ninguna modalidad ni por email ni por cualquier medio válido 30 días antes dicho aumento, no consta ninguna documentación que conste dicho cumplimiento con antelación a la emisión de factura por lo que ratificamos que ratificamos a este digno cuerpo arbitral que la factura emitida por la empresa no es ni puede ser considerada como medio idóneo de notificación válida para notificar un aumento y no es procedente, ya que la misma se emite y cobra a mes vencido, eso sin decir que la factura es instrumento legal solo previsto por la ley para enunciar describir o facturar los servicios prestados más impuestos legales. En ese sentido solicitamos se sirva declarar a mí a favor dicha reclamación y se ordene a la empresa [REDACTED], cumpla en devolverme en su totalidad la diferencia de la cantidad por incremento de facturas no autorizadas y generadas sin cumplimiento de la notificación reclamadas más los gastos por impuestos directos e indirectos cobrados.

Finalmente insistimos en todos los puntos dicha reclamación por no estar de acuerdo respecto a los hechos indicados en dicho escrito, por lo anexamos documentación que soporta nuestros dichos y ratificamos en todas y cada uno de sus partes los escritos y pruebas que han sido presentadas a este órgano.

Finalmente solicitamos sea sometida se admita a trámite dicha solicitud de arbitraje y se libre las notificaciones respectivas en mi domicilio o la dirección de correo electrónica suministrada. Sin más que hacer mención”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED], le comunicamos que adjuntamos copia del contrato realizado con fecha 25 de agosto de 2020.

En este sentido, informar que, tal y como se puede observar en el contrato y oferta se indica que, Secure Net es a coste 0€ los 3 primeros meses y después tiene un coste mensual sobre cada línea de 1€ impuestos indirectos incluidos, por lo que se ha facturado de manera correcta hasta la solicitud de baja de [REDACTED] con fecha 27 de abril de 2023.

A este respecto, informar que, no procede realizar la devolución de los importes facturados hasta la baja total de Secure Net, ya que ha estado informado en todo momento de las condiciones de contratación, así como del importe que se facturaba en cada factura.

Asimismo, indicar [REDACTED] que, en el contrato se informa que el Decodificador tiene un coste de 3€ impuestos indirectos incluidos al mes, por lo que tal y como se le ha informado en ocasiones anteriores no procede devolver los importes facturados ya que consta en el contrato y tal y como indica en su escrito se le informo en el momento del alta del coste.

Por otra parte, le informamos que según la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de [REDACTED], permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes.

Asimismo, ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones.

Expuesto lo anterior, le informamos que el [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 22 de septiembre y 22 de 2022 las cuales adjuntamos, con las modificaciones de su contrato y tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso.

Precisando de una vez, informar a [REDACTED] que, no procede realizar devolución alguna del incremento en tarifa al haber sido informado en el plazo establecido.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 15 de abril de 2024 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] le comunicamos en referencia al cobro del decodificador, que tal y como figura en el contrato que le adjuntamos, de fecha 25 de agosto de 2020, se contrata el pack: [REDACTED] Ilimitada (Fibra 600Mb) + televisión + decodificador TV+ dos líneas móviles con una cuota mensual de 64,99 € (impuestos indirectos incluidos); por lo tanto el referido decodificador ha sido contratado y su cobro es correcto.

Así mismo, le comunicamos a [REDACTED], que el día del escrito, hemos gestionado un abono, como garantía de calidad, por importe de 87,37 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas emitidas desde diciembre de 2020 hasta abril de 2023 y por el cargo del servicio de Secure Net, de las líneas arriba referenciadas. Dicho ajuste, será ingresado en la cuenta bancaria que el [REDACTED] tiene domiciliados los recibos de Vodafone.

En cuanto a la modificación de sus tarifas, permítanos informarle de que la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de [REDACTED] permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes.

Asimismo, ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones.

Expuesto lo anterior, le comunicamos que se informó del cambio de las tarifas en las facturas de fecha de emisión 22 de septiembre de 2022, al igual que en la emitida el 15 de noviembre de 2023; por lo tanto, la comunicación previa de la actualización de las tarifas acorde con el IPC se ha realizado correctamente, no procediendo ningún abono por este motivo."

En su escrito de 30 de abril de 2024 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED], le comunicamos en referencia al cobro del decodificador, que tal y como figura en el contrato que anteriormente le adjuntamos, de fecha 25 de agosto de 2020, se contrata el pack: [REDACTED] Ilimitada (Fibra 600Mb) + televisión + decodificador TV+ dos líneas móviles con una cuota mensual de 64,99€ (impuestos indirectos incluidos); por lo tanto el referido decodificador ha sido contratado y su cobro es correcto.

Así mismo, le comunicamos a [REDACTED] que el día 15 de este mes, como garantía de calidad, hemos gestionado un abono por importe de 87,37€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas emitidas desde diciembre de 2020 hasta abril de 2023 y por el cargo del servicio de Secure Net, de las líneas arriba referenciadas. Dicho ajuste, se utilizará para descontar del importe adeudado, puesto que en el momento de su ejecución no figuraban importes pendientes, sin embargo, a fecha del escrito, consta devuelta la factura de abril del año en curso.

En cuanto a la modificación de sus tarifas, permítanos informarle de que la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de [REDACTED] permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes. Ambos textos, prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones.

Expuesto lo anterior, le comunicamos al [REDACTED], que se informó del cambio de las tarifas en las facturas de fecha de emisión 22 de septiembre de 2022, al igual que en la emitida el 15 de noviembre de 2023; por lo tanto, la comunicación previa de la actualización de las tarifas acorde con el IPC se ha realizado correctamente, no procediendo ningún abono por este motivo.

Por último, informar a [REDACTED] que una vez descontado el mencionado abono, la Cuenta Cliente [REDACTED], presenta un importe pendiente de pago de 7,50€ (impuestos indirectos incluidos), perteneciente a la factura emitida en abril de 2024. (Le adjuntamos la factura para su verificación).

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia el DNI y número de cliente [REDACTED]

Por último, le comunicamos que los datos personales de [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por



Comunidad de Madrid

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

1º El reclamante refiere: "Señala la empresa que a mi nombre el 15 de como garantía de calidad, hemos gestionado un abono por importe de 87,37 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas emitidas desde diciembre de 2020 hasta abril de 2023 y por el cargo del servicio de Secure Net. Pudiendo entender que está solucionado al ser devueltas las mismas".

2º El reclamante refiere: "siendo el caso real que la empresa ha procedido a facturarme y cobrarme de manera inconsulta además no pactada por las alquiler de un segundo codificador". Pero dicho segundo descodificador no queda acreditado entre la documentación aportada ni por el reclamante ni por el reclamado".

3º La mercantil refiere: "Con respecto a la reclamación del aumento de la tarifa. Dicha subida está debidamente informada según normativa en las facturas de fecha 22 de septiembre de 2022 y 15 de noviembre de 2023". Y así consta en dichas facturas la información de la subida.

4º La mercantil refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED] le comunicamos en referencia al cobro del decodificador, que tal y como figura en el contrato que anteriormente le adjuntamos, de fecha 25 de agosto de 2020, se contrata el pack: [REDACTED] Ilimitada (Fibra 600Mb) + televisión + decodificador TV+ dos líneas móviles con una cuota mensual de 64,99 € (impuestos indirectos incluidos); por lo tanto el referido decodificador ha sido contratado y su cobro es correcto".

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD con respecto a las siguientes pretensiones:

1º Con respecto al cobro de Secure Net, la mercantil abona la cuantía 87,87 € al reclamante, por lo que se considera resuelta esta pretensión.

2º Con respecto al segundo codificador, Se DESESTIMA dicha pretensión, al no queda acreditado por el reclamante el cobro de un segundo descodificador, siendo el que aparece en las facturas y en el contrato, el primero y único, y que se desglosa en el contrato aportado por la mercantil e incluido en el precio global ofertado.

3º Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a la subida de la tarifa, al quedar acreditado estar informado, según lo previsto en la normativa aplicable, que se realiza a través de las facturas enviadas de fecha 22 de septiembre de 2022 y 15 de noviembre de 2023.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 31 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]