



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16820.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de julio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: La reclamante refiere que en agosto de 2023 interpone dos reclamaciones ( 1-38774960450 y 1-38777883402) a través del servicio de atención al cliente de [REDACTED] por estar cobrándole por una línea adicional que le ofrecieron como gratuita de forma indefinida. Al no recibir contestación en septiembre llama de nuevo y me informan de que se han cancelado porque esa promoción ya no está vigente. al no estar conforme con la contestación inicio la baja de los servicios que tengo con la compañía y presento reclamación ante la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones en la que solicito la devolución de los importes indebidamente cobrados y que no se le apliquen penalizaciones por compromiso de permanencia al provocarse la baja por un incumplimiento de la compañía. [REDACTED] admite haberle estado cobrandole de más, rectifica 17 facturas y le comunica que le devolverán 112,14 € pero en vez de eso le devuelve 43,07 €. Presento un nuevo escrito de reclamación y me devuelven los 112,07 € restantes. en las facturas de septiembre y octubre se le aplican penalizaciones por compromisos de permanencia asociados a un móvil Felicity adquirido a plazos y a dos Chrome Cast sin coste que se le ofrecieron en una llamada de fidelización.

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 solicita: " Devolución de los importes cobrados en concepto de penalización por compromiso de permanencia /baja anticipada en las facturas de septiembre (34,59 euros) y octubre de 2023 (89,14 euros), en total 123,67 más sus correspondientes intereses. una compensación económica por el tiempo invertido y las molestias ocasionadas a lo largo del arduo proceso de reclamación. igual que la compañía cobra un recargo (28 euros) a los clientes que no pagan la factura en la fecha prevista por gestión de recobro creo que es justo que los usuarios recibamos una compensación económica por la vía administrativa sin tener que acudir a los tribunales cuando tratamos de hacer valer nuestros derechos ante estas grandes compañías".



## Comunidad de Madrid

En su escrito de 27 de abril de 2024 refiere: " [REDACTED] en su escrito de alegaciones, reconoce haber tenido que dar cumplimiento a una resolución de la SETSI a mi favor el 12/12 /2023 por cobros indebidos durante 17 meses tras haber hecho caso omiso de mis reclamaciones internas, por lo que considero sobradamente demostrado que dicha baja estaba justificada para la defensa de mis intereses como consumidora y no procedía aplicar ninguna penalización. Que la propuesta de [REDACTED] de abonar solamente los importes correspondientes a las líneas [REDACTED] (28,66 €) y [REDACTED] (27,48 €) y no los de las líneas [REDACTED] (32,94 €) y [REDACTED] (35.59 €), sin dar ningún tipo de explicación a por qué unas sí y otras no, me parece muy poco seria y absolutamente arbitraria aunque acorde con la errática gestión de atención al cliente de la compañía. Solicita Se continúe con la tramitación del expediente exigiendo a [REDACTED] la devolución ÍNTEGRA de los cargos realizados por baja anticipada (124,67 impuestos incluidos) con sus correspondientes intereses legales".

En su escrito de 3 de julio de 2024 refiere: "Que la Secretaría de Estado y Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETSI) resolvió a mi favor la reclamación con nº expediente RC1010042/23 / PVD MÓVIL (Documento 7) \* que presenté contra [REDACTED] por haberme estado cobrando durante casi año y medio una línea que me ofreció gratuitamente de forma indefinida. Aunque había hecho dos reclamaciones internas por este motivo en agosto de 2023 a través de Servicio de Atención al Cliente, tras un mes sin recibir respuesta y saber que se habían cancelado sin comunicármelo, inicié la baja de todos los servicios que tenía contratados con la compañía. En su escrito de contestación a la reclamación presentada ante la SETSI (Documento 2), [REDACTED] admite haber incumplido las condiciones del contrato rectificando las 17 facturas y abonando los importes cobrados indebidamente.

A consecuencia de la baja, [REDACTED] me aplicó unas penalizaciones por compromisos de permanencia en las facturas de septiembre y octubre de 2023 (Documentos 4 y 5) que considero improcedentes al haber quedado demostrado un incumplimiento por su parte que ha sido corroborado por la resolución de la SETSI y admitido por la propia empresa. Dos de esos compromisos de permanencia se correspondían con la adquisición a coste 0 de dos Chromecast, dispositivos que me ofreció la compañía en abril de 2022 como regalo de fidelización por haber contratado líneas adicionales y por mi antigüedad como cliente. Cuando se amenaza con una penalización en una baja que de forma tan manifiesta es responsabilidad de la empresa que presta el servicio, lo que se está intentando es extorsionar al cliente de quién se pretende que consienta que se sigan vulnerando sus derechos (en este caso pagando facturas abusivas) hasta que expiren los compromisos adquiridos. En los 23 años que he sido cliente de [REDACTED] (primero [REDACTED]) nunca he incurrido en un impago: ni siquiera de las 17 últimas facturas, aunque fueran "erróneas", ni de los compromisos de permanencia, aunque los considerara injustos. Tener que pagar compromisos de permanencia llevando más de veinte años en la compañía es, cuando menos, paradójico.

Por último, me parece bochornoso que en su escrito de alegaciones a mi solicitud de arbitraje [REDACTED] indique que ya se ha ordenado una transferencia por un importe de 56,14 euros, sin que yo lo haya aceptado. Teóricamente, tendría que haber recibido ese abono en febrero (un mes después de su escrito) pero a fecha de hoy aún no ha llegado a mi cuenta.

\*Los documentos que se citan ya constan en el expediente. Se aportaron al hacer la solicitud de arbitraje.

Por todo lo expuesto, SOLICITO que la Junta Arbitral de Consumo resuelva obligar a [REDACTED] a devolver los 127,06 euros solicitados (124,67 más intereses legales) en la mayor brevedad posible en concepto de reintegro por todos los compromisos de permanencia cobrados en las facturas de septiembre y octubre de 2023. Las molestias y el mal trato que me han dado como cliente, no se compensan en absoluto con esa cantidad, pero es lo mínimo que acepto para dar por zanjado este asunto definitivamente".

En su escrito de 08 de julio de 2024 se ratifica en lo anterior y añade: " se aportan los escritos de la reclamación efectuada ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones hubo que reclamar



## Comunidad de Madrid

en tres ocasiones. Dicha reclamación ya fue resuelta. Así mismo, se incorporan los documentos adjuntos que se aportaron a la SETSI que se mencionan en cada escrito de reclamación”.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Tras realizar un estudio de la reclamación, respecto a los cargos por baja anticipada emitidos para las líneas [REDACTED] en las facturas del 26/09/2023 y del 26/10/2023, y la compensación por daños y perjuicios por la reclamación de la oferta contratada para el [REDACTED] les informamos de que, en relación a la incidencia en la aplicación de la oferta contratada para el [REDACTED] la mercantil [REDACTED], bajo el nombre de la marca comercial [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239.

Dentro del ámbito de la oferta de adhesión se incluyen las reclamaciones relativas al servicio de telefonía móvil, fija e internet, limitando el conocimiento de estas reclamaciones exclusivamente a la Junta Arbitral Nacional y a las Juntas Arbitrales Autonómicas. Asimismo, se incluyen las reclamaciones referidas a todos aquellos dispositivos adquiridos exclusivamente mediante financiación a plazos.

Que la oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo especifica las siguientes limitaciones:

- A) Aquellas reclamaciones que excedan del ámbito material anteriormente referido y aquellas cuya gestión no sea llevada a cabo por las Juntas Arbitrales Nacional y Autonómicas.
- B) Aquellas reclamaciones planteadas por personas físicas que superen cuantitativamente los 3.005€ y las planteadas por personas jurídicas que superen cuantitativamente los 5000€.
- C) Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos.
- D) Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como 118XX y numeración con prefijos 80X y 90X.
- E) Aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros.
- F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje.
- G) Aquellas solicitudes reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos.
- H) Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.

Que, respecto a la incidencia en la aplicación de la oferta contratada para el [REDACTED] la reclamación objeto de análisis no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse entre los supuestos de exclusión reconocidos en la oferta de adhesión a arbitraje de [REDACTED], vigente en la actualidad. Más concretamente, la citada exclusión consiste en “reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales”, como queda acreditado mediante la documentación que la cliente aporta al expediente, en que figura la resolución adoptada por la SETSI, a la que dimos cumplimiento el 12/12/2023.

Por todo ello, instamos a esta Junta Arbitral a que proceda al archivo del expediente en este extremo, puesto que, atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento arbitral. En caso de emitirse un laudo, [REDACTED] interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente.

Por otra parte, les comunicamos que el 19/03/2022 la cliente adquirió tres dispositivos a coste promocional para sus líneas móviles, con las siguientes condiciones: para el [REDACTED] modelo SPC FELICITY 2019 NEGRO (2314) con pago fraccionado en 24 mensualidades de 2,42 euros (impuestos incluidos) cada una; para el [REDACTED] modelo 2 GOOGLE CHROMECAST II NEGRO con pago fraccionado en 24 mensualidades de 0,01 euros (impuestos incluidos) cada una; y para el [REDACTED] modelo 2 GOOGLE CHROMECAST II NEGRO con pago fraccionado en 24 mensualidades de 0,01 euros (impuestos incluidos) cada una. Se anexaron los albaranes de compra disponibles para su envío en el escrito remitido con referencia 1-39138913263, en

## Comunidad de Madrid

respuesta a la notificación del presente expediente.

A este respecto, les comentamos que, según se especifica en las Condiciones de los Compromisos de Permanencia, de las que se entregó copia a la cliente en el momento de la compra, al adquirir los dispositivos financiados, aceptó un compromiso de permanencia de 24 meses en las líneas [REDACTED]. En caso de baja anticipada, se abonarán hasta 121 euros (impuestos incluidos) por línea.

Asimismo, les referimos que, tras recibir las respectivas peticiones de portabilidad de su titular, la línea [REDACTED] se dio de baja el 25/09/2023, el número [REDACTED] se desactivó el 27/09/2023, y los números [REDACTED] y [REDACTED] lo hicieron el 06/10/2023.

De este modo, en las facturas de 26/09/2023 y de 26/10/2023 que constan en el expediente, se emitieron los cargos correspondientes a los compromisos de permanencia vigentes en el momento de la baja por los terminales adquiridos: 35,59 euros (impuestos incluidos) por el [REDACTED]; 28,66 euros (impuestos incluidos) por el [REDACTED]; 27,48 euros (impuestos incluidos) por el [REDACTED]; y 32,94 euros (impuestos incluidos) por el [REDACTED].

En este aspecto, les notificamos que, si bien los cargos por baja anticipada son correctos, se tramitó un abono por la cantidad de 56,14 euros (impuestos incluidos), en calidad de servicio, que corresponde a los cargos por baja anticipada de las líneas [REDACTED] y [REDACTED] de la factura generada el 26/10/2023. Dicho abono se tramitó mediante transferencia en la cuenta bancaria en que domiciliamos la última factura.

Respecto a la compensación por daños y perjuicios que la cliente solicita, no entramos en su valoración.

Para finalizar, les señalamos que la cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca Orange.

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.

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE MADRID, respecto a la reclamación presentada por Dña. Susana Román Zurrón.

Y se acuerde, en caso de 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, se constata que la reclamante solicita a este Colegio Arbitral sobre las permanencias facturas por la mercantil y que la *Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI)* no entra a conocer y se inhibe a favor del Órgano Arbitral y por ello, se puede conocer sobre este asunto.

Este Colegio entiende que lo ofertado por la mercantil se incumple reiteradamente, en un tiempo continuado y sin vista de resolución hasta que la reclamante acudió a un órgano externo y no quedando otra salida a la reclamante que darse de baja de forma anticipada con la compañía ante los incumplimientos reiterados y la falta aplicación de la oferta suscrita.

**Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a la devolución de los importes cobrados en concepto de “Penalización por compromiso de permanencia /Baja anticipada” en las facturas de septiembre 2023 (34,59 €) y octubre de 2023 (89,14 €), en total 123,67 € más sus correspondientes intereses, hacienda un total de 127,06 €. Dicho importe, 127,06 €, debe ser abonado por la mercantil a la reclamante.**

**Así mismo se DESESTIMAN la pretensión de la reclamante con respecto a la compensación económica por el tiempo invertido y las molestias ocasionadas al no ser material de**



## Comunidad de Madrid

consumo atribuida a este Colegio Arbitral.  
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. 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, 24 de julio de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL