



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17213.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████ empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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 ██████████ le hizo una oferta en junio 2023 de 35 € máximo mensuales para permanecer como cliente que no cumplió. La factura mensual era más elevada de lo acordado y grabado telefónicamente. Tras diversas llamadas para rectificar las facturas, sin obtener cambio alguno, se dió de baja en el servicio. El reclamante refiere que a fecha actual, reclaman más de 400 € y además amenazan con incluir sus datos en listas de morosos. ██████████ está compartiendo sus datos personales sin permiso, violando la ley de protección de datos. Al cancelar su contrato con ██████████ por información engañosa al firmar el mismo, falta de atención y cargos inadecuados en facturas (ya reclamadas en la Secretaría de estado de telecomunicaciones e infraestructuras digitales). El operador reclama que pague 250 € por el coste de un terminal modelo TCL 306 LiteS 32DG que la reclamante refiere no pedir, no haber usado y que insistió incluso en devolver.

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:

“1º La cancelación del citado cargo por el terminal por ser no procedente y pongo el terminal a disposición.

2º Cancelar toda reclamación de ██████████ inclusión en bases de datos de morosos y compensación de 300 € por todas las molestias y tiempo empleados”.

En su escrito de 16 de febrero de 2024 refiere:” Inconformidad con la notificación recibida en cuanto a la resolución de mi reclamación a ██████████. Las facturas que reclama no proceden, pues yo ya había contratado otro operador en esa fecha dada la falta de respuesta de ██████████ y, el terminal móvil que pretende que abone está preparado y sin estrenar para que lo recojan. Dejó



Comunidad de Madrid

claro que no lo quería ni necesitaba y aun así me lo mandaron. Solicita Como consumidora apelo a mis derechos ante este Ministerio y, a la cancelación de obligación de pago alguno a [REDACTED] que no da el servicio al que se compromete y además trata de abusar emitiendo pagos por un terminal que yo no he pedido y facturas cuando ya no tenía servicio de telefonía.

En su escrito de 7 de junio de 2024 refiere: Confirмо que no hay acuerdo con la entidad [REDACTED] España. Adjunto documentación y fotografías. Si necesitan algún dato adicional, por favor indíqueme. 1. Mi contrato con [REDACTED] se remite a muchos meses antes, 2021, pero dado que el operador me informa que los descuentos que aplicaba en mi contrato previo cesan, hago una renovación en junio 2022 a fin de mantener mi cuota mensual de 35€ sin incremento, disfrutando de los mismos servicios. [REDACTED] me garantiza que va a ser así. Esta conversación está grabada por el operador. Además, me ofrecieron mandarme un terminal sin cargo que les confirmé no necesitaba, pero que me enviaron aun así y además no se me informó de permanencia alguna. Adjunto fotos. 2. La tarifa de 35€ no se respetó en los meses sucesivos. Me cargaron desde junio 2022 49€ mensuales, es decir 14€ más de golpe. Estuve llamando a Atención al Cliente durante semanas, para solicitar la corrección de las facturas y efectuar abonos y nunca recibí resolución ni abono alguno. Hablé al menos con 10 personas diferentes, grabaron las conversaciones, me mandaron SMS, pero nada más. Tengo copia de los SMS diciendo que estaban mirando mi caso. 3. En octubre de 2022 y tras casi 5 meses llamando a [REDACTED] sin solución alguna, decidí darme de baja. Recibí de nuevo mala atención, amenazas con cargos desmesurados pues parece que hubo un error por parte del operador al grabar mi contrato. Y pretendían que lo pagase yo. Además, también cometieron un error con la baja pues la procesaron mucho después. 4. Para mayor atropello aún, Vodafone me ha amenazado con incluirme en el listado de morosos si no pago una factura de 410,69€ con fecha noviembre, porque el operador no gestionó la baja en tiempo y forma. Además, [REDACTED] no ha compensado en ningún momento la diferencia de 35€ como se me garantizó a los 49€ durante mensuales que realmente me cobraron. Apelo a su comprensión, a la manipulación que [REDACTED] pretende y a la indefensión que como consumidores tenemos. Este operador se comprometió a algo, no lo cumplió e incrementó mis facturas y además amenaza con un cargo abusivo y la inclusión en listados de morosos, siendo totalmente inapropiado. Soy una mujer sola y confío en su buen criterio ante lo expuesto.

La parte reclamada no 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 en referencia a los cargos por cancelación anticipada con los que muestra su no conformidad, resolvemos que no mediamos en este asunto y no procede su anulación.

En primer lugar, aludimos al párrafo tercero del artículo 4.1 de la Orden ITC 1030/2007, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores, que prevé, no resuelta favorablemente la reclamación presentada por usuario ante el operador, la posibilidad de acudir ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales o bien, al sistema arbitral de consumo "conforme a su normativa reguladora", pero nunca de forma simultánea. Según los datos que obran en poder de esta entidad, [REDACTED] formuló solicitud de arbitraje ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, con expediente RC1005964/23 / CONV., la cual emitió resolución en fecha 23 de noviembre de 2023, que se tramitó bajo el número de referencia 143360203.

En dicha resolución se desestimó la anulación de los cargos aplicados por cancelación anticipada de sus servicios en [REDACTED]. Dicho lo anterior, resolvemos que nos reiteramos en nuestra respuesta anterior, hemos localizado los contratos de fechas 23 de junio de 2022, donde se detallan los términos de los compromisos asumidos en [REDACTED], en virtud de la adquisición de un terminal gratuito modelo: TCL 306 Lite S 32GB, y de la aceptación de un descuento mensual 35,01€/mes durante doce meses.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Asimismo, en la resolución anterior de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales se resolvió abonar por la diferencia de cuota ofertada y en obligado cumplimiento se emitió la factura rectificativa nº Y123-F-127008 24/11/2023 por importe 89,21€ impuestos indirectos incluidos, cuyo importe se usó para aminorar la deuda pendiente que presentaba la cuenta cliente [REDACTED].

Por todo ello, resolvemos que no procede anular los cargos aplicados por cancelación anticipada de sus servicios en [REDACTED].

Por último, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 321,48€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar la [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de noviembre de 2022 y 15 de noviembre de 2022.

Para su comprobación, adjuntamos duplicado de las facturas pendientes, del abono realizado anteriormente y de los contratos mencionados en párrafo anterior”.

En su escrito de 05 de junio de 2024 se ratifica en lo anterior.

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

1º La contratación se hizo online y debería ser aportada por la mercantil la grabación de la misma, ya que lo firmado por la reclamante no consta que pueda leerlo primero, por lo que se desconoce si fue informada que el terminal adquirido tenía un precio mensual y una permanencia.

2º Los cargos aplicados a la reclamante son: “Penalización Descuento con Permanencia” 92,40 € y “Cargo por compromiso en tarifa” 163,34 € equivalen al compromiso adquisición TCL 306 y a Permanencia descuento fidelización 12 meses.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante la falta de documento que acredite los términos de la contratación realizada por la reclamante, ya que no se aporta documento válido como la grabación al realizarse la contratación online.

Por ello, SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y el importe solicitado por la mercantil de 321, 48 € se deben descontar los importes de “Penalización Descuento con Permanencia” 92,40 € más IVA y “Cargo por compromiso en tarifa” 163,34 € más IVA. Así mismo, la reclamante debe abonar el resto de los importes facturados que asciende a 12,03 €.

Se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvención de la mercantil en la cuantía de 12,03 € y dicho importe debe ser abonado por la reclamante.

Así mismo, la mercantil tiene un plazo de un mes para solicitar a la reclamante la devolución del terminal, indicando de manera clara y concisa el procedimiento a seguir por la reclamante para dicho trámite.

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.



Comunidad de Madrid

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.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]