



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00079.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:  
RECLAMADO:

NIF  
CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de septiembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

#### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

#### , en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

#### , en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que en marzo de 2020 aceptó los servicios que ya tenía, sin compromiso de permanencia, por 34,99 euros y para siempre, no dando su consentimiento para cobrar otra tarifa diferente. Solicita las grabaciones de la contratación, anulación de todas las facturas de los servicios contratados y que se sancione a #### por intentar cobrar tarifas abusivas no pactadas.

La parte reclamada alega que no tienen constancia documental (grabación o contrato escrito), ni consta contacto con atención al cliente en las fechas reclamadas, ni mail, ni ninguna otra comunicación con el cliente que justifique la oferta reclamada. Asimismo, con fecha 20 de febrero de 2020, tienen constancia de la petición de cambio de titularidad de los servicios #### y #### a nombre de ####. Que aportan la grabación realizada en febrero de 2020 en la que se recoge la aceptación por parte de del ####, a partir del minuto 6, del compromiso de permanencia al aceptar dicho cambio de titular. En cuanto a los descuentos reclamados, estaban vigentes por un periodo de tres meses tal y como se puede comprobar en el literal de la factura ZI20-####, y que al realizar el cambio de titular se heredan al igual que ocurre con la permanencia. Por otra parte, que debido a la Ley de Protección de Datos, no es posible enviar el contrato del antiguo titular. Que el punto número 9 de las Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes Particulares establece que: Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra #### incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por #### y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del **plazo** establecido en las Condiciones Particulares. Transcurrido el periodo acordado con el Cliente en las Condiciones Particulares, si continúa activo el Servicio de Fibra, #### renuncia al cobro de los costes de instalación no repercutidos al Cliente. Por todo lo anterior expuesto, no procede cursar la **reclamación** respecto al abono de las facturas reclamadas. Que el reclamante presenta un importe pendiente de 321,70€, impuestos indirectos incluidos, derivado de la devolución de las facturas generadas desde el 1 de agosto de 2020 hasta el 1 de octubre del citado año y cuya reconvencción expresa solicitan.



## Comunidad de Madrid

El reclamante manifiesta que la reclamada no ha aportado la grabación pertinente sino una posterior para poder devolver la titularidad a su persona, de la que ya era titular en la compañía #####. Se pregunta por qué ##### cambió la titularidad sin su consentimiento y que su mujer aceptó una oferta consistente en un teléfono Samsung última generación en la misma llamada que se estaba grabando. Si ##### entendió que podía cambiar la titularidad, se equivocó.

La parte reclamada manifiesta que han realizado un abono por importe de 154,71€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de diferencia de cuotas, por las facturas con fecha de emisión del 1 de julio al 1 de octubre de 2020. Dicho abono ha servido para aminorar el importe pendiente de pago, quedando un importe pendiente de pago de 166,99€, impuestos indirectos incluidos, cuya reconversión expresa solicitan por las facturas con fecha de emisión del 1 de agosto, 1 de septiembre y 1 de octubre de 2020.

El reclamante añade que tenía contratado los servicios de telefonía de ##### por 34,99 euros. ##### le hizo una oferta que mejoraba las condiciones y mantenía la misma cuota sin compromiso de permanencia, la cual aceptó. ##### realizó el cambio de titularidad a su mujer sin su consentimiento. Al cabo del tercer mes, ##### duplicó la cuota facturando 70,99 euros. Actualmente está con #####.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistas las facturas emitidas, la grabación incompleta y la tarifa contratada, procede aplicar la tarifa acordada contratada, por importe de 34,99 euros, debiendo el **reclamante pagar a la reclamada la cantidad pendiente de 34,99 euros**, impuestos indirectos incluidos, tras la cual quedaría satisfecha la deuda.

Estimar parcialmente la reconversión formulada por la parte reclamada en la cantidad de 166,99€, impuestos indirectos incluidos, debiendo la reclamante abonar a la reclamada la cantidad de 34,99 euros, impuestos indirectos incluidos, pendientes de pago, tras aplicar la tarifa contratada.

La parte reclamada deberá **excluir** al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que en su caso hubiera sido incluido.

En cuanto a la solicitud de sanción a la reclamada, **no entramos a conocer**, toda vez que este Colegio carece de competencia sobre dicha materia, debiendo el reclamante, si a su derecho conviene, dirigirse al órgano competente.

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



## Comunidad de Madrid

Constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.