



LAUDO ARBITRAL

Expediente 2024/Jac-02000019

En la sede de la Junta Arbitral de Consumo interviniendo el órgano arbitral unipersonal designado en la Audiencia oral celebrada el día 31 de octubre de 2024 a las 12:00 horas.

PARTES

Reclamante [REDACTED] que acude al acto de la audiencia celebrado el día 31 de octubre de 2024.

Reclamada Movistar que no acude al acto de la audiencia a la que fue debidamente convocada ni justifica su ausencia.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Disconformidad con la facturación de servicios.

PRETENSIÓN

Se reclama se respeten las condiciones iniciales de un contrato Fusión y que se anule la duplicidad de factura que se viene realizando.

HECHOS, ALEGACIONES Y PRUEBAS

En el acto de la audiencia el reclamante mantiene que tenía un contrato “Fusión” (Tv, 2 líneas móviles, 1 fijo, internet). Que en el año 2022, en la tienda de Lepe, se le ofreció un nuevo producto con coste aproximado de 100 euros. Que se le indicó que quedaba anulado el anterior contrato y que le darían de alta en el nuevo. Que no pudo realizarse la nueva contratación dado en ese momento no había conexión, así que el personal de Movistar le dijo que la contratación se

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	13/11/2024 11:52:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	1/4



realizaría más tarde y que le llamarían. Que nunca recibió esa llamada. Que al recibir dos facturas que no correspondía con la cantidad que venían abonando (150 euros aprox) y en la que se le facturaban los servicios por separado (por importe de 300 euros) acudió a la tienda oficial. Que fue atendido por otro empleado (porque quien le atendió inicialmente, ya no trabajaba allí). Que la reclamada ha reconocido un error en la facturación. Que a la vista de los importes reintegrados y de cantidades reclamadas se puso en contacto con la compañía pidiendo aclaración de la situación y solicitando; el contrato -que al parecer firmó en Lepe-; facturas pagadas y devueltas; y fecha de baja del anterior contrato. Reconoce que por motivos de organización económica familiar decidió abonar solo una parte de lo que le reclamaban como deuda, en concreto, abonaba el cargo cuya cuantía se aproximaba a la cantidad que habitualmente venía pagando. Que como consecuencia de las devoluciones le cobraban 2 euros. Mantiene que no consintió ni firmó ningún contrato nuevo y que es obvio que siendo pensionista no iba a contratar un servicio que implicaba pagar más del doble de lo que venía pagando. En apoyo de lo que mantiene aporta como medios de prueba: correos mantenidos con la reclamada, historial de pagos, respuesta de la reclamada a sus quejas y reclamaciones.

La reclamada, como ya se indicado, no asiste al acto de la audiencia. No obstante consta en el expediente escrito de alegaciones en el que señala que según la información contenida en sus ficheros consta una grabación efectuada el 11/08/2021 para tramitar contrato Fusión Selección Plus con todo el Fútbol por importe de 120 euros y Paquete cine de 10 euros. Que posteriormente, en fecha 09/11/2021 cursó baja en ese contrato Fusión y se cursa alta del Paquete Fusión Total. Finalmente el día 19/01/2022 se realizó la baja en dicho contrato pasando a realizarse los cargos correspondientes a las tarifas establecidas en cada uno de los servicios contratados: las líneas móviles se reposicionan a Contrato Infinito; la fija a Línea Individual, Internet y TV. Que se ha procedido a la devolución de un reintegro de 375, 73 euros por diferencias entre las cuotas facturadas como línea individual, TV y servicio Internet y cuota del paquete Fusión Selección Plus con fútbol y Paquete cine (solicitado el día 11/08/2021); Así como el reintegro de cuotas del Contrato Infinito facturadas, por importe de 323, 60 euros y 97.1 euros.

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:52:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	2/4



MOTIVACIÓN

De la documentación que obra en el expediente se extrae el reconocimiento por parte de la empresa de un error en la facturación. No obstante, en ningún momento se ha pronunciado sobre el motivo del mismo, manteniendo que el reclamante es sujeto de un contrato distinto al de Fusión (el inicialmente contratado). Pero la reclamada nada informa sobre la formalización y perfección de un nuevo contrato con distinta forma de facturación. Y así es, la reclamada no aporta las condiciones generales de la contratación; ni el contrato (cuya copia reclamó el consumidor), ni la grabación, ni aclaración de lo sucedido con su personal de Lepe, y ello a pesar de su facilidad probatoria. Y en este punto, observamos que aún manteniéndose dialécticamente que hubo un nuevo contrato éste debía ser al mismo precio que el inicialmente contratado (aprox. 100 euros) como se informó al reclamante en la atención al cliente en las oficinas de Lepe. En consecuencia, la empresa reclamada no aporta prueba alguna de la nueva oferta contratada que posibilite conocer las condiciones económicas suscritas entre las partes. Contrastándose en el expediente que efectivamente, el coste de facturación mensual que pagaba el reclamante antes de la incidencia en las oficinas de Lepe era inferior a la que paga con posterioridad a dicha visita.

Por todo lo anterior, emito el siguiente

LAUDO

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones del reclamante, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, esta árbitro, dicta lo siguiente:

SE ESTIMA LA PRETENSIÓN DEL RECLAMANTE, por todo lo expresado anteriormente, por ello la empresa reclamada deberá respetar la tarifa que tenía contratada con anterioridad a la visita en las oficinas de Lepe (la existente a fecha

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:52:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	3/4



anterior a 2022 por la que venía pagando 150 euros) independientemente de la denominación actual de su contrato.

En consecuencia, deberá retrotraer la situación contractual a aquel momento, refacturando sobre la base de un solo cargo correspondiente a la tarifa de Fusión las facturas emitidas desde el año 2022 que presenten cargos conforme a las tarifas establecidas individualmente por cada servicio contratado. Y ello sin perjuicio de la aplicación, en la regularización de aquellas facturas, de los reintegros por compensaciones efectuados por la empresa reclamada.

Asimismo, la empresa reclamada deberá proceder a la anulación total de cualquier deuda incluyendo el pago de dos euros en concepto de devolución de cargos que deberá ser tenido en la regularización de las facturas en caso de haberse cobrado. Y en consecuencia la empresa reclamada cesará en cualquier actuación de recobro por los hechos descritos y certificará por escrito que el reclamante no se encuentra incurso en fichero alguno de morosos, impagados o solvencia patrimonial,

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, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003 de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitada 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.

Y, para que así conste, firma el presente lado la árbitra en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:52:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	4/4