



LAUDO ARBITRAL

Expediente 2024/Jac-02000045

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 10:00 horas.

PARTES

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

Reclamada Telefónica de España S.A.U que no acude al acto de la audiencia a la que fue debidamente convocada ni justifica su ausencia.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Portabilidad de servicios.

PRETENSIÓN

Se reclama la baja del servicio TV digital satélite, la devolución de 220 euros y que la reclamada se abstenga de realizar nuevos cargos del referido servicio.

HECHOS, ALEGACIONES Y PRUEBAS

En el acto de la audiencia el reclamante mantiene que en abril de 2022 realizó una portabilidad de Movistar a Orange. Que en agosto del año 2023 se percata de un cargo en su cuenta de un servicio de Telefónica de España S.A.U que no recibe y que se repite en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del mismo año y enero y abril de 2024. El reclamante aporta los cargos en cuenta efectuados de los referidos meses e indica que los de enero y abril de 2024 fueron devueltos. Asimismo, mantiene que tras acudir al servicio de

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	13/11/2024 11:53:22
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



consumo contactó con Movistar que le informó que seguía de alta en TV digital satélite y que por esa razón le han seguido cobrando recibos. Y que no le permiten darse de baja por la existencia de dos recibos impagados.

La reclamada, como ya se indicado, no asiste al acto de la audiencia. No obstante consta en el expediente escritos en los que se reclama el abono del recibo de fecha 01/04/2024 y 01/05/2024 por importe de 29,00 y 58 euros respectivamente.

MOTIVACIÓN

Es cierto que la solicitud de alta y baja de los contratos de prestación de servicios, sean o no de telefonía móvil, corresponde al cliente y que cuando una empresa solicita una portabilidad de unos números de teléfonos que pertenece a otra compañía no se está pidiendo la baja de ningún servicio contratado, lo que se pide es que se libere el número portado para poder activarlo en la compañía de destino, y así el consumidor nada tiene que comunicar para dar de baja aquel número. Pero otra cosa es dar de baja a otros servicios contratados, como en este caso TV digital (movistar plus), en los que sí se hace preciso tal comunicación del consumidor y que al parecer es lo que no sabía el reclamante (hasta que acudió al servicio de consumo). Y es cierto que la función de Orange se limita a gestionar la solicitud de números de teléfono, no a solicitar ni comprobar que se dan de baja los servicios contratados en otras compañías. Pero en este caso hubo un acuerdo con Orange en virtud de la cual se comprometía a darle de baja en todos los servicios contratados con la empresa de origen con lo cual el reclamante nada tenía que comunicar. Y bien podía la reclamada, como mínimo, y sin perjuicio de otras pruebas, alegar que Orange al solicitar la portabilidad no le comunicó, el interés del consumidor en darse de baja en todos los servicios contratados con ella y que por eso no operó la baja. Por lo que en este esencial extremo se acepta la versión del consumidor en virtud del principio in dubio pro consumatore, ya que la operadora no alega ni aporta nada que contradiga esta versión.

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:53:22
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



Pero es más, el reclamante mantiene que desde que conoció el cargo de agosto de 2023 intentó aclarar la situación con la reclamada por vía telefónica y personalmente ante la oficina de Valverde de camino y que no se le dio solución. Y es claro que si el consumidor hubiera sido atendido por la empresa reclamada éste se hubiera dado de baja del servicio inmediatamente, si no lo estaba, evitando así los posteriores cargos. Y nada contradice la actora con la falta de solución del problema que planteaba el reclamante cuando acudió personalmente a sus oficinas.

Por otro lado, el reclamante ha mantenido que no tiene el servicio movistar plus y dada su facilidad probatoria, la reclamada bien pudo como mínimo aportar facturas en las que apareciera el servicio Movistar+ o en su caso el contrato cuyas estipulaciones pudieran ser tenidas en cuenta en este Laudo. Y si efectivamente se trata de un servicio que se sigue prestando desde que el reclamante era cliente de Telefónica nada se explica porque no existen cargos antes del mes de agosto de 2023 y que también hubieran sido abonados (y reclamados) o devueltos (y exigidos por la reclamada). De modo que, la empresa reclamada propició la desinformación y confusión del reclamante y le situó en un estado de indefensión. Lo que unido a la falta de prueba sobre la falta de comunicación por Orange de la baja en todos los servicios contratado o sobre la prestación del servicio Movistar plus, permite entender que resulta de equidad estimar la pretensión del consumidor.

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 proceder a la baja inmediata

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/11/2024 11:53:22
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



Diputación de Huelva

del servicio Movistar plus (si no lo está ya) y a la devolución de los importes abonados por el reclamante por dicho servicio en los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 y enero de 2024 que le serán devueltos en misma cuenta en la que se efectuaron los cargos. Asimismo la empresa reclamada deberá anular la deuda pendiente de los cargos devueltos.

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 11:53:22
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