

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 01081.7.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:

####, empleado público de la Comunidad de Madrid. **VOCALES:**

D.####, en representación de la Asociación UNIÓN DE CONSUMIDORES

DE LA CM-UCe, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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: Hay cobros

indebidos, acoso telefónico, amenazas y falta de actuación para solucionar los problemas de funcionamiento y engaños

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1- Estudiar la documentación adjunta al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente, y solicita devolución de cuotas pagadas por el doble de su precio, según

la oferta que me han hecho. Compensación de gastos derivados en más de 70 llamadas a

Orange (sin aportar soluciones). Por el tiempo perdido en llamadas 1/2 horas aproximadamente

en cada una de ellas. Desplazamiento para hablar con una encargada de dar soluciones (pero sin

darlas) por amenazas telefónicas. Por acoso telefónico 5 llamadas diarias tres meses de 9:00

horas a 22:00 horas y exigirme el pago de 190 € aproximadamente (permanencia). En su escrito de fecha

14 de febrero de 2022 se ratifica en lo anterior. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación

manifestando: "Tras realizar un estudio de la misma, les comunicamos que no existe registro de la

oferta citada por el cliente en la presente reclamación, asociada a la línea ####, por lo que

en caso de que el cliente disponga de documentación justificativa, rogamos nos la remita a través

de este organismo. Del mismo modo, les señalamos que, hemos revisado la facturación del

cliente, confirmando que se ha realizado de forma correcta, acorde a los servicios contratados, en

este caso, línea #### con Fibra indirecta + llamadas, acorde al servicio que figura en el

contrato de alta, que se puede visualizar en la documentación que nos aportan.

No obstante lo anterior, les notificamos que desde nuestro servicio de Atención al Cliente, se

realizaron abonos por importe total de 104,12 euros (impuestos incluidos), en relación a las cuotas

No obstante lo anterior, les notificamos que desde nuestro servicio de Atención al Cliente, se

realizaron abonos por importe total de 104,12 euros (impuestos incluidos), en relación a las cuotas

Comunidad de Madrid

tarificadas por la línea #####, en las facturas de 09/08/2020, 09/09/2020, 09/11/2020 y 09/12/2020. Estos abonos se aplicaron mediante transferencia bancaria al número de cuenta donde le domiciliamos al cliente la facturación emitida. Adicionalmente, respecto a la compensación solicitada, les señalamos que no entramos a su valoración. Para finalizar, les comunicamos que, a día de hoy, figura un importe pendiente de pago por parte del cliente asciende a 36,69 euros (impuestos incluidos) y corresponde a la factura emitida en fecha 09/06/2021 (se adjunta copia). Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE MADRID por D. #####. 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 y asimismo solicitamos reconvención de la deuda de 36,69 euros (impuestos incluidos), acordándose el pago de dicho importe que el reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncie emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Por ello, este Colegio Arbitral en EQUIDAD, acuerda DESESTIMAR las pretensiones del reclamante, dado que una vez examinada la contratación efectuada y los documentos aportados relativos a la misma por las partes, no se puede constatar la realidad de la oferta que dice haber contratado el reclamante, como anexo al contrato que si formalizaron ambas partes y consta en el expediente. Así mismo procede ESTIMAR la reconvención efectuada por la empresa, debiendo el reclamante abonar a la mercantil el importe de 36,69 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### 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. 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. Previa 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.

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.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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

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