



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02207.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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: En agosto de 2021 se acudió a la tienda física ##### donde se ofrecía una promoción consistente en el cambio de titularidad de los servicios que en ese momento estaban a nombre de su madre, por 77 euros mensuales con alta de dos líneas nuevas, televisión y suscripción a varias plataformas, como se puede ver en el resumen de compra que se adjunta. Se accede al cambio y desde ese momento no se ha respetado la promoción en ningún momento, pasando facturas al cobro desorbitadas (se adjuntan) y duplicadas, ya que seguían cobrando facturas a nombre de su madre por los mismos servicios, ya que la comercial no los había dado de baja al hacer el cambio de titular. Además, se recibió el envío de varios contratos diferentes que no se correspondían con la promoción ofertada, siendo el último de 88 euros y explicando que luego se descontarían 10 euros para ajustar a los 77 € promocionados. Se procede a reclamar en tienda (se adjunta) y siguen sin aplicar la promoción. Se intenta por vía telefónica solucionarlo, pero se indica que a ellos no les consta el contrato ni la oferta que se indica, y que al hacerlo en tienda ellos no pueden hacer nada. Ante la mala gestión y trato de la comercial, se procede a reclamar en OMIC donde se soluciona la parte referente a su madre, pero a la reclamante no se le reintegra nada hasta el momento, ni se anula la penalización y permanencia por baja de los servicios, aun reconociendo que la promoción ofertada no aparece en el catálogo, como se ve en la contestación que envía la OMIC, por lo que se ofertó algo que no existe, siendo un engaño. A día de hoy, las facturas al cobro son de 100,95 euros (se aporta) y sigue sin ajustarse a la promoción de 77 euros ofertada ni al contrato que la mercantil ofreció.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "la anulación de cualquier permanencia y de la penalización por instalación para poder causar baja, así como lo cobrado indebidamente hasta el momento de la resolución".

Comunidad de Madrid

De este arbitraje por considerar un engaño en promoción inexistente reconocido por ellos e incumplimiento de la misma, lo que asciende hasta el momento a 330,35 euros". En su escrito del 16 de agosto refiere: "Por todo lo expuesto anteriormente y lo reiterado en esta ocasión, tengo motivos más que justificados para solicitar que se continúe con el arbitraje, a fin de que se regularicen las facturas y se haga el abono de lo cobrado indebidamente, es decir, el abono de los 177,26 € cobrados duplicados más los 121,74 € de diferencia en las facturas, lo que actualmente asciende a 299 euros, más la diferencia que sigan cobrando hasta que procedan a la regularización, así como la rescisión de la permanencia ya que no estoy dispuesta a seguir regalando el dinero a esta empresa".

En su escrito de fecha 16 de octubre de 2022: "En relación a la audiencia escrita del día 4 de noviembre de 2022 del expediente con nº de referencia: 21 - ARBC - #####.7/2022, debo indicar nuevamente que mi nombre es #####, no #####, como aparece en todas las notificaciones. En cuanto a las pretensiones y situación actual del problema, son las siguientes:

1º- La situación continúa igual, no se ha regularizado la factura al precio del último contrato que se realizó por importe de 88 € y que tanto la compañía como yo hemos aportado.

2º- Adjunto factura del mes de septiembre sin regularizar, así como documento emitido por ##### (Doc. 1) de fecha 14 de enero de 2022 en contestación a la **reclamación** previa puesta en consumo, donde reconocen que la oferta que me hacen y que yo contrato no se puede aplicar ya que no estaba vigente en el catálogo de #####, lo que es un engaño en toda regla. El resto de facturas y contratos están aportados con fecha 21/02/2022, así como las distintas pruebas y alegaciones que figuran en el registro.

3º- Por todo lo anteriormente expuesto, mis pretensiones económicas son las mismas que en las últimas alegaciones, las cuales paso a detallar:

- 177,26 € cobrados por duplicado a nombre del titular anterior por los mismos servicios en el mismo domicilio.

- 140,68 € correspondientes a la diferencia entre los 106,94 € que cobran en factura frente a los 88 € que aparecen en contrato hasta el mes de septiembre, si la situación continuara así, habría que sumar los 18,94 euros que hay de diferencia entre la factura y el contrato por mes hasta que se resuelva el problema.

- Por todo esto la suma total asciende a día de hoy a 317,94 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** y refiere lo siguiente: En su escrito de 25 de julio, nos dirigimos a usted en relación a su escrito de fecha 25 de julio de 2022, en el que se nos da traslado de la cuestión planteada por #####, con número de referencia 21-ARBC-#####. En primer lugar, permítanos informarle que una vez revisadas las facturas emitidas, hemos realizado los siguientes abonos por la diferencia entre la cuota mensual generada y la oferta reclamada:

- El día 22 de diciembre de 2021 de 150,68 € (impuestos indirectos incluidos)

- El día 30 de diciembre de 2022 de 16,41 € (impuestos indirectos incluidos)

- El día 15 de enero de 2022 de 61,31 € (impuestos indirectos incluidos)

- A día de hoy de 60,43 € (impuestos indirectos incluidos)

El importe de los mencionados abonos se ha ingresado en la cuenta bancaria donde ##### tiene domiciliadas las facturas con #####. En otro orden de cosas, adjuntamos a este escrito copia de los contratos firmados por la ##### donde se puede verificar las permanencias asociadas.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, como así refiere la mercantil en su escrito de fecha 14 de enero de 2022, que le ofrecieron una tarifa a la reclamante inexistente y que le han cobrado facturas duplicadas del titular actual. Asimismo, la grabación aportada por la mercantil no se puede tener en cuenta al no identificarse la reclamante como tal. De igual forma, la mercantil realiza distintos abonos a la reclamante, pero desconocemos a qué fechas corresponden y no coinciden con los importes aportados por la reclamante.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil. Debe abonar el importe de 317,94 € a la reclamante en su número de cuenta y rescindir la permanencia asociada, para que la reclamante se pueda ir de la compañía en el momento que se elija.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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