

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02268.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 03 de diciembre de 2021 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: D. #####, empleado público de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIÓN DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de ARBITEL 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 el incumplimiento de la oferta comercial de fecha 4 de noviembre de 2020 por importe total de 68,75 euros, facturándole cantidades superiores que reclama y en unas ocasiones realizan rectificaciones y en otras devoluciones, pero al final que no se puede solucionar. Solicita las grabaciones del 4 y del 6 de noviembre de 2020, en relación con la contratación y el desistimiento, y que le apliquen la cuota de 68,75 euros, y le devuelvan los 68,58 € cobrados de más por el momento hasta la factura de marzo de 2021. Adjunta documentación que se incorpora al expediente y se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 4 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que la oferta de 4 de noviembre de 2020 por importe de 64,33 durante 12 meses, se aplica correctamente desde la factura de 26 de noviembre de 2020 y hasta la fecha, y no consta solicitud de desistimiento por lo que no se puede adjuntar la grabación. En relación con la línea ##### no hay descuento ofertado. Si que se oferta un terminal XIAOMI con un pago de 24 cuotas de 4,25 euros y un compromiso de 24 meses. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 20 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que: 'no considero resuelta la controversia planteada porque no me han enviado las grabaciones de voz donde se demuestra que las conversaciones que yo mantuve con los empleados ##### el 4 de noviembre de 2020 y a Carmen el 6 de noviembre de 2020 una cosa es lo que yo hablé con ellos y ellos me dijeron y otra muy diferente las que dejaron reflejadas en mi contrato. Les vuelvo a explicar: - El 4 de noviembre de 2020 un empleado que se identifiqué como ##### me aseguró que por mis tres líneas telefónicas #####, ##### y ##### pagaría un total de 68,75 euros, varias veces le pregunté si el hecho de adquirir un terminal con una de las líneas suponía que no tuviera el 30% de descuento y me indicó que no, que incluso me lo volverían a hacer al año siguiente. ES AHÍ DONDE ME REMITO A LA CONVERSACIÓN Y GRABACIÓN DE VOZ DE ESA CONVERSACIÓN PORQUE UNA COSA ES LO QUE DIJO Y OTRA LO QUE HIZO CON MI CONTRATO.

Comunidad de Madrid

Posteriormente al recibir copia del contrato y comprobar que falta una de las líneas, el 6 de noviembre llamo para hacer un desestimiento de la oferta, yes entonces una trabajadora que se llama #####, la que me dice que en el Pack ##### Medio Max estan incluidas la linea ##### y la linea ##### y que por ello yo no lo veo reflejado en el comprobante de los servicios contratados que me habian enviado, pero que esta todo correcto y que mi cuota final sera de 68,75 euros. ES AHI DONDE ME REMITO TAMBIEN A LA GRABACION DE VOZ DE ESTA CONVERSACION, PORQUE UNA COSA ES LO QUE ELLA ME DIJO Y OTRA LO QUE ANOTO EN MI CONTRATO. Es evidente, que de haber sabido que el precio final de lo contratado iba a ser mas de 80 euros

como pueden comprobar en la factura de enero yo hubiera hecho un desestimiento de mi oferta que para eso era para lo que habia llamado, pero no, como me aseguran que el precio final es de 68,75 euros no lo hago y luego descubro que me estan cobrando mas de lo contratado telefonicamente. Solicito la devolución de lo cobrado de mas y que mi cuota sea de 68,75 euros que era lo que a

mi me aseguraron tanto el dia 4 de noviembre como el dia 6 de noviembre de manera telefonica, y quiero que se remitan a la GRABACION DE VOZ DE LAS CONVERSACIONES DE AMBOS DIAS, no a la grabación de voz del contrato, donde te indican que no hables. "El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente,

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y solicita la devolución de 87,21 € cobrados de mas. Manifiesta que ha solicitado las grabaciones de voz por la via que indicaban y no se las han enviado. Adjunta copia de la facturación. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncié 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa no aporta las grabaciones de la contratación, por lo que se determina que la oferta incluye los servicios de linea fija, fibra y tres lineas moviles y la cuota del terminal por importe de 68,75 € al mes durante 12 meses. Quedan fuera de la oferta reclamada 12 cuotas de las 24 mensualidades del terminal adquirido mediante venta a plazos, conforme al documento aportado por la empresa que la parte reclamante no ha impugnado. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante la diferencia cobrada de mas en relacion con la cuota ofertada desde la factura de 28 de noviembre de 2020 durante 12 meses, que este colegio arbitral ha cuantificado en 77 €, teniendo en cuenta los abonos ya realizados por la empresa en la facturación, y que la parte reclamante no ha presentado el calculo detallado de la cantidad que reclama.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS. a contar desde la recepcidn de la notificacion del Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS. a contar desde la recepcidn de la notificacion del Laudo.

Comunidad de Madrid

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo \4 Junta Arbitral

CONSEJERIA DE ECONOMIA, } Regional

joy de ConsumoEa HACIENDA ¥ EMPLEOComunidad de MadridE] abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo Unico, 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, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar: ja 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 demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. 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 rectificacion del Laudo desde {a expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 03 de diciembre de 2021

Madrid, 03 de diciembre de 2021



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39