



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02394.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de diciembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN 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 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 motivo de la presente **reclamación** es solicitar que se cumpla la oferta telefónica que me hizo el servicio de atención al cliente de #####, que me ofrecían un descuento del 10% durante 3 meses, por las molestias que se me habían ocasionado.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Además, añade que en respuesta a las alegaciones presentadas por la compañía #####, me gustaría indicar mi intención de seguir sometiéndome al arbitraje. Entiendo que no dispongo de la grabación, pero no deja de ser curioso que la empresa tampoco disponga de ella. De todos es sabido que esto suele pasar en la mayoría de los casos por mala fe de la empresa. Por lo que me gustaría que la junta arbitral tuviera en cuenta las siguientes consideraciones:

1. En ningún momento yo podría tener conocimiento de los problemas técnicos de la empresa para poder aportar la grabación, cuando decidí presentar esta **reclamación** y someterme gustosamente a la escucha de la misma.
2. En dicha grabación, se me ofrece un descuento del 10% durante 3 meses, cosa que ratifico y mantengo, y desde luego no es fruto de mi imaginación. Presento la **reclamación** porque la oferta es verdadera, en otro caso no nos encontraríamos en esta situación.
3. Entiendo que la persona que me atiende solo le preocupa la valoración por parte del cliente, que la compañía ##### hace sobre la atención recibida, y cuando ha terminado esta. Lógicamente, si hago ofertas que superan las expectativas del cliente y que no tienen intención de cumplir ni de introducir en la base de datos, la valoración siempre será buena y en la mayoría de los casos, los usuarios manifestarán su queja vía telefónica sin ninguna consecuencia para esta persona.
4. Independientemente de la mala praxis de los trabajadores de #####, esta compañía tiene que ser responsable de lo que sus trabajadores ofertan. Indicando además que no es la primera vez.

Comunidad de Madrid

Que esto sucede conmigo, en cuanto a ofertas o promesas que no se materializan, en aras de una buena valoración. Tenga por presentado este escrito aclaratorio a las alegaciones presentadas por la compañía #####. Y se acuerde, conforme a las presentes alegaciones,

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**. Como contestación a la **reclamación** presentada por #####, les comunicamos que no consta en nuestros sistemas la oferta de un descuento del 10% durante 3 meses asociada a las líneas ##### ##### y ##### indicada por el cliente. Por otro lado, les comunicamos que debido a una incidencia técnica no nos ha sido posible recuperar la grabación solicitada. Para finalizar, les señalamos que, a día de hoy, el cliente está al corriente de pagos.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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 la solicitud de la parte reclamante en el sentido de que ##### practique un descuento del 10% sobre el importe total neto (sin IVA) de las 3 facturas anteriores a la emisión del presente LAUDO. En este caso, el descuento del 10% del importe de tres facturas se efectuará sobre el importe de las facturas de septiembre, octubre y noviembre de 2021, y para el caso de que este cliente hubiera causado baja en #####, el descuento a aplicar se haría sobre las tres últimas facturas que haya emitido ##### a nombre del cliente reclamante.

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 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.