

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03663.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: ####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y

USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD", 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 la disconformidad

con la facturación del cargo por penalización, puesto que la baja se debió al engaño e

incumplimiento del contrato, que tampoco solucionaron. Solicita la devolución de 161,52 €. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de abril de 2021, del que se dio traslado a la

parte reclamante, alegando en síntesis que el cargo de la penalización es correcto al haber

incumplido la parte reclamante el plazo del compromiso de permanencia de 12 meses, del que fue

informado, y no teniendo constancia de la oferta por importe de 46 €. Adjunta copia de las

condiciones particulares, y de las facturas. 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 aporta documentación y escrito de alegaciones, que fueron trasladados a la

empresa reclamada, manifestando que la contratación se realizó mediante llamada telefónica y

nunca le facilitaron la grabación, manifiesta que la instalación ya estaba en su vivienda y solo

conectaron los dispositivos, y que las facturas reflejan las llamadas al servicio de atención al

cliente. Reitera su pretensión. "Vuelvo a recalcar que al igual que ellos no disponen de la promoción, si fue vendida por un

comercial telefónico y recalco el producto de disco duro portátil, cosa que nunca llega ni me

supieron solucionar. Aun así aportan un contrato, pero no la grabación de la llamada, la cual

realizas una grabación con una operadora en la que ellos te repiten lo ofrecido y dices si estás de

acuerdo en la contratación del producto, y como se puede comprobar esa grabación no existe ya

que nunca he conseguido que me la facilitaran, y ahí es donde se demuestra la estafa de esta

compañía hacia mí, y por ello solicito de nuevo la retroportabilidad a mi antigua compañía

telefónica, porque no se respetó nada de lo contratado.

Comunidad de Madrid

"Instituto Regional de Arbitraje de Consumo ay dunia arbiteal

SA) CONSEJERIA DE ECONOMIA, I Regional

HACIENDA Y EMPLEO 'de ConsumoComunidad de Madrid La parte reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando

que no tienen la promocion que indica la parte reclamante, y nuevamente aporta la oferta y el contrato que fue aceptado mediante firma electronica, siendo la factura reclamada correcta.

"Los servicios contratados tenian por un lado, un compromiso de fidelización de 12 meses y hasta 198,36€ en caso de baja anticipada y un cargo de 150€ vinculado a un compromiso en la instalacion de 12 meses también en caso de baja anticipada.Los servicios de Fibra y TV se instalaron el dia 5 de febrero de 2021 y la portabilidad del fijo y los

moviles se realizo el 9 y 10 de febrero de 2021. Al haber solicitado el ##### la desactivacion de todos /os servicios en fechas 22, 23 y 25 de febrero de 2021 se procedió de forma automatica a emitir los cargos reclamados."Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronuncié emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretension de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación consentida en la que se describen los detalles de la oferta, y que es anterior al sms enviado para confirmaci6n digital.

En consecuencia, no se ha cumplido la oferta comercial reclamada, por lo que este colegio arbitral entiende que esta justificada la baja anticipada, y que la empresa reclamada debe reembolsar 150 € correspondiente al cargo por instalacion de fibra de la factura de 1 de marzo de 2021, no procediendo mas abonos al considerar correctos los demas cargos facturados.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepci6n de la notificaci6n del Laudo.El 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.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n, previa notificacion a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaraci6n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificaci6n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

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 Accion de Anulacion 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento de! 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 articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2017.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha senalados al principio.

En caso de incumplimiento de! 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 articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2017.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha senalados al principio.