

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03911.4.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

VOCALES:####, en representacion de la Asociacion CONSUMIDORES Y

USUARIOS EN ACCION 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.\$e inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en el incumplimiento

de la oferta de captación que le hicieron para portar a la empresa reclamada realizando una primera grabacion con la tarifa normal y una segunda grabacion con su oferta personalizada, que no han aplicado. Solicita:"Que tengan en cuenta las grabaciones que presento de la contratación de los servicio a través de

su agente #### y que me apliquen la oferta que me ofreció de 29,95 € y que me exoneren

e/ pago de los gastos de envio de las tarjetas, tal y como me indicd su agente en la captacion

como Cliente de ####.Por tanto, solicito que me devuelvan 174,91 € en concepto de /a diferencia entre la tarifa que ellos

me aplican y la oferta que me ofreció su agente para captarme, incluido también la exoneración del envio de las tarjetas.

Como es normal, me he cambiado de compajia y soy baja en #### desde el 24 de febrero de

2021, debido a los engarrios que emplearon para captarme, y por tanto me han aplicado una penalizacion.Solicito también la devolución de la penalización que me aplican por irme de la compaiia antes de

liempo, ya que mi marcha es como consecuencia de que ellos no cumplieron lo pactado. Dicha penalizacion es de 173,03 €."Adjunta documentación y grabaciones que se trasladan a la empresa reclamada junto con la

solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de 14 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte

reclamante, manifestando que desestima la reclamacion porque esta acreditada la oferta por

importe de 59,95 €, el consentimiento de la reclamante y la informacdn de que disponia. En

relacion a las grabaciones aportadas, manifiesta que no corresponden a grabaciones comerciales

realizadas por parte de ####.La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, con el

relato cronologico y detallado de los hechos. Las cuatro grabaciones realizadas con el comercial demuestran que se hizo cliente de la empresa por engafio. Adjunta copia de las facturas.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito de fecha 7 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando los hechos reclamados y manifiesta que considera responsable subsidiaria a la empresa del engaño realizado por su comercial, que le hizo una grabación de pega de la oferta de 29,95 € y no se la pasó a la empresa. Que es verdad que le abonaron la penalización del anterior operador, pero nunca le dijeron que iba asociado a una nueva permanencia de 12 meses. Reclamo desde la primera factura que le enviaron sin aplicar la oferta. Finalmente manifiesta que la empresa no tiene ninguna intención de localizar al comercial que le engañó y aclarar el asunto. 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 escrito manifestando que la situación sigue igual, que fue engañada por el comercial, y no le vale que la empresa si acepte la primera grabación y no la segunda. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que contrató los servicios con la empresa reclamada debido a la promoción que mejoraba la de su operador, por importe de 29,95 €. Que el proceso de contratación, ajeno a la parte reclamante, demuestra que se hicieron dos grabaciones que tienen la misma validez. quedando acreditada la promoción personalizada que se hizo a la reclamante para captarla como cliente. En consecuencia, la empresa debe reembolsar a la parte reclamante 174,91 € (iva incluido) cobrados de más por no aplicar la oferta personalizada, y 173,03 € + iva correspondiente al cargo de penalización, al estar justificada la baja anticipada de los servicios debido a la incidencia en la facturación no resuelta favorablemente por la empresa reclamada. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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 DIAS 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.



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaración, complemento o rectificacido del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

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 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaración, complemento o rectificacido del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

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 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.