

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05830.3.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, 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. 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 solicitud de arbitraje presentada el 20 de abril de 2021:

"Soy cliente de ##### desde el año ##### aprox. Por circunstancias ajenas a mi persona, agravadas por la actual situación sanitaria del COVID.19, no puedo pagar las mensualidades conforme estaban pactadas, si bien, vengo abonando parcialmente lo que puedo según mis circunstancias. Desde ##### venían imponiendo el cobro de penalizaciones, de las cuales no estaba debidamente informada, en base a unas cláusulas que vulneran el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, más concretamente los artículos art 80, 84.2 y 85.6. Por tal situación, quise darme de baja de la compañía, quien me realizó una oferta telefónica el pasado mes de noviembre de 2020 por la cual aplicarían un 50% de descuento sobre mis facturas durante un año. Dicha oferta fue aceptada. Sorpresivamente, tras dicha llamada y formalizado el contrato, me remiten facturas por importes de casi el doble de lo ofertado y contratado, por lo que de nuevo me puse en contacto #####mente con la compañía, donde se me reconoce que hubo un error y que procederan a revertirlo. En dicha actuación, se produce un reembolso a esta parte. Tras dicha actuación, compruebo que me siguen emitiendo facturas sin aplicarla oferta, por lo que nuevamente vuelvo a contactar con la compañía, la cual me indica de forma maleducada la teleoperadora que ya se me informó de que no podía acogerme a tal oferta, que me han llamado para explicarme el 19-2 a las 17:30, siendo falso por lo que le pido las grabaciones se jacta y se niega. Por ello, presenté reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la compañía sin tener respuesta a día de hoy." Cuantifica su pretensión en 559 25 €.

solicita: "1. Aporten las grabaciones #####s.

2. Cumplan la oferta 3. Rectifiquen las facturaciones indebidas. 4. Devuelvan los importes cobrados en exceso, por indebidos. 5. No incluyan mis datos en Registros de Solvencia Patrimonial."

2. Cumplan la oferta 3. Rectifiquen las facturaciones indebidas. 4. Devuelvan los importes cobrados en exceso, por indebidos. 5. No incluyan mis datos en Registros de Solvencia Patrimonial."

Comunidad de Madrid

Adjunta copia de las facturas y de las reclamaciones. Con fecha 25 de mayo de 2021, la parte reclamante aporta escrito manifestando que ha desistido de las acciones presentadas ante la SETSI, y adjunta el correspondiente escrito de desistimiento registrado en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 9 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que: "las líneas ##### y ##### constan actualmente activas con las tarifas Go Up y Ardilla 4. Pueden consultar las condiciones en www.orange.es. Asimismo, hemos verificado que tras contacto de /a titular con nuestro servicio de Atención al Cliente el día 30/11/2021, se realizó una oferta con un descuento del 50% sobre la cuota de cada una de las líneas, durante 12 meses. No obstante, no es posible remitir el comprobante de la oferta y la grabación solicitada por el cliente, por imposibilidad técnica. Respecto a lo anterior, tras realizar el estudio solicitado, hemos verificado que desde nuestro servicio de Atención al Cliente, se realizó con fecha 28/01/2021, un abono de 43,47 euros (exento de impuestos), correspondiente al importe tarifado de más, en relación al descuento indicado, en la factura de 01/01/2021. El cliente recibió dicho importe mediante transferencia bancaria al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida. En este sentido, tras la revisión de la facturación emitida, vamos a realizar un ajuste por importe total de 88,63 euros sin impuestos (107,24 euros impuestos incluidos), correspondiente al importe del descuento del 50% de la cuota de /as líneas indicadas, en las facturas emitidas desde 01/02/2021 a 01/06/2021.

Para la aplicación de la devolución indicada, hemos anulado la factura de 01/05/2021 que constaba pendiente de pago por importe de 62,90 euros (impuestos incluidos), quedando el cliente al corriente de pago en esta compañía a fecha de hoy. El cliente recibirá en los próximos días la factura rectificadora. Asimismo, hemos realizado la devolución del importe restante hasta el total indicado, que asciende a 36,64 euros sin impuestos (44,34 euros impuestos incluidos), como un descuento en la próxima factura de 01/07/2021. Adicionalmente, hemos activado el descuento del 50% indicado previamente, durante el tiempo restante de oferta, para las facturas desde 01/07/2021 hasta 01/12/2021. Para finalizar, les notificamos que hemos solicitado la exclusión de los datos de la Sra. ##### de los ficheros de solvencia en los que Orange los hubiera incluido. "La parte reclamante contesta por escrito de fecha 24 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que tiene los servicios suspendidos y restringido el acceso a su área de cliente. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos, cuadro con el detalle de los importes cobrados y reclamados, conversación de Whatsapp y facturas. Reclama la devolución de 372,70 €.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 7 de septiembre de 2021 en el que solicita el restablecimiento de todos los servicios y que se tengan en cuenta todos los daños y perjuicios que le están ocasionando al dictar el laudo. Lleva sin servicio desde el 20 de mayo de 2021, restablecieron el servicio el 19 de junio y lo volvieron a cortar el 21 de junio hasta la fecha ocasionándole graves daños y perjuicios, y más en esta situación de pandemia mundial en la que la mayoría de los trámites son a distancia. La parte reclamante aporta escrito el 26 de enero de 2022, solicitando copia completa del expediente, que la Junta Arbitral Regional de Consumo intermedie para que la empresa le restablezca los servicios, y que sea reactivado el proceso de arbitraje dado que no ha recibido ninguna notificación desde junio de 2021.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

Con fecha 2 de febrero de 2022, el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo Acuerda, de conformidad con el artículo 37 y 39.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero: 1. Admitir a trámite la solicitud de arbitraje. 2. Declarar la existencia de convenio arbitral válido.

3. Iniciar en esta fecha el procedimiento arbitral. 4. Designar el Colegio Arbitral. 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 de fecha 5 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la

empresa reclamada, manifestando que “esfamos reclamando el incumplimiento de una oferta realizada por /a empresa ##### en la que se me debía aplicar el 50% de descuento y el cobro de penalizaciones de las cuales no estaba debidamente informada, en base a unas cláusulas que vulneran el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, mas concretamente los artículos art 80, 84.2 y 65.6.5 Reiteramos que la compañía solo ha realizado un reembolso parcial de dos meses, en vez de todo el periodo en el que debían aplicar la oferta de retención de cliente, poniendo de manifiesto que dicha oferta tenía duración de un año y que ante la dilación indebida del presente procedimiento se ha perdido la misma definitivamente, reservándome por tanto mi derecho a reclamar los posibles daños y perjuicios sufridos por tal situación. 6 Les recordamos que la compañía Suspendió el servicio y lejos de reconocer su error, sigue reclamando las penalizaciones sin reestablecer el servicio desde hace casi un año, tal y como muestra la grabación adjunta cuando trato de llamar desde mis teléfonos. / También queremos resaltar que esta parte en ningún momento ha recibido el reembolso que dicen haber hecho y que tampoco se ha comunicado por ninguna vía el acuerdo al que se refieren en sus alegaciones, siendo todo /o alegado totalmente incierto y corroborando la mala fe de /a empresa reclamada. (véase grabación adjunta realizada el 4 de marzo de 2022 y escuchada todos estos meses corroborando así que no tengo servicio y contradiciéndose en sus alegaciones)”

Adjunta copia de las facturas, capturas sobre su área de cliente, y cuadro con el detalle de la cantidad reclamada. La parte reclamada aporta escrito de fecha 7 de febrero de 2022, del que se dio traslado a la

parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y añade que “asimismo, hemos realizado la devolución del importe restante hasta el total indicado, que asciende a 36,64 euros sin impuestos (44,34 euros impuestos incluidos), como un descuento en la próxima factura de 01/07/2021, y se procedió a activar el descuento del 50% restante, desde 01/07/2021 hasta 01/12/2021. Para finalizar, les recordamos que actualmente el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 62,90 euros (impuestos incluidos) en marca Orange, correspondiente a /a factura del 01/06/2021, la cual adjuntamos.” La parte reclamante contesta por escrito de fecha 7 de marzo de 2022, al que adjunta sus

anteriores escritos de alegaciones, y adjunta la grabación de la locución sobre el pago de la facturas y capturas de pantalla sobre la imposibilidad de acceder a su área de cliente.

Comunidad de Madrid

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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reconoce la incidencia al no haber aplicado en la facturación el descuento del 50% sobre la cuota de los servicios durante 12 meses, habiendo realizado para compensarlo una transferencia bancaria de 43,47 €, y un abono 107,24€ mediante ajuste en facturación, quedando así compensado el descuento desde la factura de enero de 2021 hasta la de junio de 2021, que constan incorporadas al expediente. No obstante, este colegio arbitral comprueba que la compensación del abono de 107,24 € se ha realizado sobre facturas en las que no se aplica el descuento ofertado y que incluyen cargos por gestión de cobro. En relación con los cargos por devolución de recibos en la facturación reclamada desde mayo de

2020, se considera que la reclamante no ha acreditado que tenga la condición de consumidor vulnerable. No obstante, la empresa reclamada no ha formulado alegaciones sobre el mencionado cargo, ni ha acreditado la información previa a la contratación sobre el cargo por devolución de recibo y su importe, ni ha aportado las condiciones de contratación, y tampoco ha justificado la variación del importe del cargo reflejado en la facturación emitida, por lo que deben ser abonados a la parte reclamante. Teniendo en cuenta que las facturas de mayo y junio de 2021 no están pagadas por la parte

reclamante y hay que aplicarles el descuento ofertado, que la empresa debe abonarle el importe de los cargos facturados por devolución de recibos, y el abono pendiente de 107,24 € correspondiente a la aplicación del descuento, la empresa debe abonar a la parte reclamante 298,24 €.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones sobre daños y perjuicios físicos, y en todo caso, no estar acreditados, justificados y cuantificados los daños y perjuicios. Queda expedita la vía judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### 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 correccion de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitación, en el plazo de veinte dias. Conira este Laudo cabe Accion 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 corrección, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la 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 articulo unico, 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 senalados al principio. Madrid, 08 de marzo de 2022