

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05910.2.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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 por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente y solicita: 1º aporten las grabaciones; 2º cumplan la oferta; 3º

Restablezca el servicio; 4º Rectificar las facturas y reembolsen lo cobrado indebidamente; 5º Cese

las reclamaciones indebidas; 6º Indemnización; 7º No incluyan mis datos en el registro de

solvencia patrimonial. En su escrito de 17 de junio de 2021 refiere: "Que habiendo sido notificadas las alegaciones de la

compañía reclamada #####, vengo a contestar, en el plazo para conferido para ello, en base a

las siguientes alegaciones: 1º Que esta parte niega los hechos descritos por la compañía

reclamada en cuanto no vengan expresamente reconocidos en el presente escrito; 2º Tras haber

presentado reclamación ante este organismo, ha recibido contestación de la compañía reclamada

y días más tarde, la compañía realiza una transferencia a esta parte de 103,10 €, según

indican en la carta, para ajustar la cuota a la ofertada y la devolución de recibo. También, como

indican en su contestación, han procedido a restablecer el servicio; 3º Que pese a ello, la

compañía sigue sin atender a mis reclamaciones, pues nada dice de anular la permanencia - de la

cual, recordemos, nunca fui informada; como tampoco me indemniza por el corte de servicio

sufrido; 4º Finalmente, indicar que me envían, supuestamente, las copias de las grabaciones

#####s, si bien, las mismas aparecen protegidas por una contraseña que no me facilitan, por

lo que esta parte reitera la obligación de la compañía de aportar las mismas y en dicho sentido

cumplir la oferta realizada en su día - esto es, 13 €/mes". En su escrito de fecha 14 septiembre de 2021

refiere: "1º Que esta parte niega los hechos

descritos por la compañía reclamada en cuanto no vengan expresamente reconocidos en el

presente escrito; 2º Resulta rotundamente falso que como alega la compañía reclamada sea esta

Comunidad de Madrid

parte autonoma, encuanto en realidad es pensionista, como acredita el documento que se acompaña; 3º Se impugna la veracidad y el valor probatorio del contrato que aporta #####, pues tal como se puede comprobar solo aparecen mis datos, pero carece de la firma de esta parte, pues no es el contrato que en su día suscribimos, 4º Finalmente, indicar que sin haber sido solicitada, la compañía ha remitido a esta parte una tarjeta, la cual he intentado devolverles sin éxito alguno, pues telefónicamente me han mandado a una dirección y en esa dirección se niegan a recogerla; 5º Todo lo expuesto no hace solo sino prueba de la mala fe de la compañía reclamada, que sigue sin atender a las reclamaciones, tergiversa la realidad y además intenta cobrar a esta parte servicios no solicitados como es la tarjeta recién enviada. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Por la presente ponemos en su conocimiento que #####
#####, en calidad de autónomo y, a la vista de lo dispuesto en el artículo 3 del RD 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, carece del carácter de consumidor, debiendo, en este caso, dirigir su reclamación conforme a lo dispuesto en la condición general séptima del contrato de prestación de servicios suscrito con ##### y normativa aplicable, ante otro Organismo, No obstante lo anterior, le informamos de que gestionaremos la incidencia con número de referencia #####, directamente con el cliente. En su escrito de fecha 28 de junio de 2021 se ratifica en lo anterior. En su escrito de fecha 30 de noviembre de 2021 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. #####, respecto a una oferta comercial realizada por ##### en diciembre de 2019 por valor de 13 € (impuestos indirectos incluidos), indicarle que no tenemos constancia en nuestra base de datos de dicho ofrecimiento y tampoco consta que hubiese en dicho periodo de tiempo ninguna oferta de ##### por dicho importe, por lo que si ##### tiene algún documento enviado por ##### donde se le indique dicha oferta deberá remitirnoslo para poder subsanar la facturación. Informarle que tenemos constancia de oferta comercial de 26 de julio de 2018 al activarse una nueva línea de móvil, la cual se ha aplicado de forma correcta, hasta la modificación de tarifas notificada por ##### con fecha 8 de octubre de 2019, adjuntamos contrato y factura para su comprobación. De igual forma comunicarle que con fecha 5 de febrero de 2020 ##### modificó los planes de precios, contratando el servicio de ##### One Ilimitada Super 600 Mg, con una promoción de descuento sobre el mismo de 18 meses la cual se ha aplicado en su factura tal y como se ofertó. Adjuntamos contrato para su comprobación. Posteriormente con fecha 1 de marzo de 2021 se realiza una nueva oferta comercial por importe de 80,99 € (impuestos indirectos incluidos) con un compromiso de 18 meses, la cual por una incidencia puntual no fue aplicada de forma correcta por lo que con fecha 5 de junio de 2021 se realizó un abono por importe de 103,10 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a la diferencia entre lo ofertado y lo aplicado de marzo a junio de 2021 y el cargo de devolución de recibo facturado, el cual fue ingresado con fecha 11 de junio de 2021 en la cuenta bancaria donde se encuentran domiciliados los pagos de #####. Adjuntamos nota de abono y escrito enviado a la titular. Expuesto lo anterior, indicarle que se ha ido aplicando durante cada periodo de tiempo las cuotas correspondientes al servicio contratado, no correspondiendo nuevos ajustes por este motivo. Por último, indicarle que, en relación, a la grabación que le hemos remitido el día 30 de noviembre de 2021 le informamos que la contraseña para poder escucharla es su número de expediente y que por incidencia puntual en el momento de realizar el volcado de la grabación para el envío, indicarle que la información del cliente sobre la oferta comercial realizada, se localiza a partir del minuto 16:30. De la documentación aportada al expediente por la reclamante y reclamando no queda acreditada ni las manifestaciones de la reclamante ni la de la mercantil, ya que pasa de referir que la misma ha contratado los servicios de autónomo, siendo la misma pensionista según queda acreditado con el documento aportado de la seguridad social. Así mismo, la grabación aportada no está en su totalidad, sino a partir del minuto 16:30 en la que solo se escucha una parte muy pequeña de la grabación y empezando con que dicha contratación

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

es para #####. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, la cual puede marcharse de forma inmediata de la mercantil, a la recepción del presente Laudo, sin que esta le pueda exigir importe alguno por permanencia o cualquier otro concepto. 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. 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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 26 de septiembre de 2022

Madrid, 26 de septiembre de 2022