

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 06765.6.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D. #####, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D#####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.9é inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El 11/10/2020 ya use una reclamación contra #####, pues pese a la oferta siempre cobran de más. Después 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 manifiesta: "Yo me he cambiado ya de compañía #####, pero quiero liquidar mi deuda, que se debe a no pagar sus excesivos recibos no por otras cosas. Facturas de

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y manifiesta: "Yo me he cambiado ya de compañía #####, pero quiero liquidar mi deuda, que se debe a no pagar sus excesivos recibos no por otras cosas. Facturas de



Comunidad de Madrid

29,99 euros 30,63 de abril desde noviembre hasta junio. Un total de 8 meses, Bueno mas bien 7, pues el Ultimo mes me dejaron sin servicios sin aviso previo. TOTAL CALCULADO 210,57 euros, pues en mayo no tuve servicio. En su escrito de fecha 25 de agosto de 2021 refiere: "En la contestación se me siga solicitando una cantidad muy superior a la deuda que tengo actualmente, que seria de 7 meses a razon de 29,99 euros al mes. Todo ello vienen por una anterior denuncia a ##### que presento a la Oficina del Consumidor, pues se me estaba cargando mensualidades con importes excesivos, que al principio me devolvian mes a mes pero luego dejaron de hacerlo, y pese a las continuas llamadas y pérdida de mi valioso tiempo tardaron mas de medio año en darme solución, devolviendome mas de 300 euros gracias a mi perseverancia y a la mediación de la Oficina del consumidor. Ante esta situación, decidí que me cambio de compañía, a lo cual ##### me hace una contraoferta, y tonto de mí la acepto y decido continuar, pero asegurandome de tener por escrito las condiciones de mi contrato y avisandoles que si me cobran un mes de mas devolveré los recibos y daré orden de que no me carguen ninguno. Pues los dos primeros meses me vienen con importes mas elevados de lo acordado por contrato, y les llamé bastantes veces para informales de tal circunstancia y de como iba a proceder, dandome continuas largas, Después de actuar y devolver recibos, ##### se da cuenta que llevo 7 meses sin pagar y me cortan los servicios directamente con el perjuicio que ello suponía y sin contratar conmigo para solucionar el problema que teníamos. Por mi parte, intento que entren en razón justificando mis acciones y siendo consciente de los recibos no pagados, y en principio se comprende mi postura y me dicen varias veces y operadores distintos que el problema se solucionara en unos días dandome la razón. Al final, y volviendo a llamar muchas veces y gastar mucho tiempo decido que es mejor cambiar de compañía y entonces solo recibo amenazas mediante llamadas, correos o sms. A pesar de enviarles el correo de su trabajadora del departamento de retenciones y portabilidad del 09/11/2020 dónde claramente se pueden ver los servicios contratados así como que no tengo ningún tipo de permanencia, algo que aparece recalcado, ellos se empeñan en cobrarme los 7 meses que adeudo y aparte una cantidad excesiva por irme teniendo permanencia algo que no es verdad. Claramente quieren robarme y estafarme, solicitando mas del doble que se les debe. Les pido que me envíen las grabaciones que supuestamente hacen, así como los contratos, pero nunca llegan a mi poder. En la primera contestación a mi escrito falsifican los documentos, con dos contratos que nada tienen que ver con la realidad. En el primero de ellos, no se ajusta a lo hablado por teléfono ni grabado en la conversación del contrato. Y el segundo contrato fechado el 08/12/2020 simplemente decir que se lo han inventado con la intención de justificarse, con la gravedad de estar falsificando un contrato.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que Tras la revisión de los hechos expuestos en su escrito por el Sr. #####, hemos procedido a realizar un abono por importe de 30,07€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura con fecha de emisión 8 de junio de 2021, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación. Dicho abono, se ha utilizado para aminorar el importe pendiente de pago. Es por ello que, una vez revisada la facturación emitida en junio de 2021, estamos en disposición

de afirmar que es correcta en todos sus apartados, tanto en los relativo a los consumos realizados, como a los costes aplicados a los mismos. Por otro lado, verificamos que ##### aceptó una oferta de ##### One Extra Fibra

300Mb+Movil Extra+Fijo+ TV, con descuento de Fidelización y permanencia durante 24 meses, adjuntamos contrato para su comprobación. Asimismo, ponemos en su conocimiento que a día de hoy la cuenta cliente ##### de la cual era titular el Sr. #####, se encuentra con los servicios desactivados y con una

cantidad pendiente de pago de 494,79 €, impuestos indirectos incluidos, de las facturas emitidas desde noviembre 2020 hasta junio de 2021, en concepto de los consumos realizados y penalización descuento con permanencia.

Finalmente, les comunicamos que, a día de hoy, los datos personales del Sr. ##### han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubieran sido incluidos por #####. En su escrito de fecha 11 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior. De la documentación aportada al expediente se puede constatar: 1º se aporta por el reclamante un e-mail de fecha 9 de noviembre de 2020, en que la mercantil realiza una oferta por un importe de 29,99 €/mes durante 24 meses.

2º La oferta aportada por la mercantil ni está firmada ni se tiene constancia de su recepción por el reclamante. 3º El reclamante informa que se dio de baja de la mercantil antes de que termine el periodo de permanencia y refiere una deuda con la mercantil de importe 209,93 €. Y solicita una indemnización de 1.000 € en concepto de mal servicio recibido con corte de suministro y perjuicios laborales. 4º La mercantil en su último escrito ajusta importes al reclamante y solicita reconvenición expresa

por importe de 339,18 €. Por todo lo anterior, este Colegio Arbitral puede advertir que la oferta realizada por la

mercantil de 29,99 € no se aplicó correctamente, como así se puede constatar por las devoluciones realizadas por la misma y de la misma forma, tampoco se cumplió por el reclamante el periodo de permanencia de la oferta. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el

correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante que no debe abonar el importe de 339,18 € que refiere la mercantil a lo estar documentada oferta alguna ni facturas que sustente su reconvenición. Pero la parte, reconoce adeudar los 7 meses no abonados, que hace un importe de 209,93€.

Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil y el reclamante debe abonar el importe adeudado de 209,93 €. Dicha cuantía se abonará al número de cuenta aportado por la mercantil en sus escritos. Después de dicho abono, la mercantil no puede solicitar importe alguno más por este concepto, ni deuda pendiente. Con respecto al importe solicitado por el reclamante en concepto de mal servicio recibido con corte de suministro y perjuicios laborales, este Colegio Arbitral DESESTIMA dicha pretensión, ya que si bien, si se cuantifica en el importe en la cantidad de 1.000 €, pero no se aporta documento alguno que lo sustente. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Comunidad de Madrid

Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepci6n de la notificacion 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 regulaci6n del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n, previa notifiaci6n 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 6l; la rectificaci6n de la extralimitaci6n 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 rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.

Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notifiaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n 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 sefialados al principio.

Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notifiaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n 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 sefialados al principio.