



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08070.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: Se recibe llamada de una comercial ofreciendo un exquisito contrato que solo se podía hacer por teléfono en concepto de contraoferta por el departamento de retenciones de #####. Para ello se tenía que hacer dos grabaciones pero con distintas respuestas y la segunda grabación era la válida para el cliente. Pasado el tiempo las condiciones ofrecidas no se están aplicando, en especial no asumir las penalizaciones de la anterior compañía.

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: "Que se aplique el contrato que se adjunta como documento nº 1 y que abonen la penalización que tendré de ##### por importe de 189 €". En escrito de fecha 22 de septiembre de 2021 se ratifica en lo anterior y solicita: 1º que respeten el último contrato que firmé con ellos; 2º que se me abonen los gastos que he tenido y tendré con ##### hasta cumplir los 12 meses, 191,88 €; 3º el cargo anual de Amazon Prime, 36€; 4º la penalización de mi compañía anterior, 205,16 €; 5º la demasía que me empezarán a cobrar en facturas a partir de la 4º en octubre; 6º Daños y perjuicios por tiempo, gastos de transporte y afección psicológica de 200 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** por escrito manifestando que en su escrito de fecha 20 de agosto de 2021 refiere: "tal y como hemos comprobado en las grabaciones que constan en nuestros sistemas del 1 de junio de 2021, la oferta se aplica de forma correcta: ##### (Fibra Mb) más 3 líneas móviles además de la televisión por un importe de 55 € durante los tres primeros meses y a partir del"

Comunidad de Madrid

En el cuarto mes, el precio cambiará a 110 €, dato que ##### acepta en dichas condiciones. En dicha oferta se detalla explícitamente que ##### no se hará cargo de penalizaciones y costes de otras compañías. Respecto al producto #####, tampoco se detalla nada al respecto en la misma grabación ya que ##### no tiene acuerdo con #####. En su escrito de fecha 22 de marzo de 2022, se ratifica en lo anterior.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y según la documentación aportada al expediente, tanto por la reclamante como por el reclamado, se puede constatar que con fecha 31/05/2021 se le ofrecen unas condiciones a la reclamante que no coinciden con las firmadas electrónicamente y que se hacen dos grabaciones distintas, la primera con unas condiciones y la segunda con otras diferentes y más beneficiosas para la reclamante. Por ello y ante la inseguridad jurídica que dichas prácticas provocan al usuario y dejándole sin cumplir lo acordado inicialmente en su escrito firmado por ambas partes de fecha 31/05/2021, el cual es aportado por la reclamante, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante en los 796,07 € solicitados con respecto a los importes cobrados en exceso que deben ser abonados por la mercantil. Asimismo, se DESESTIMAN los daños y perjuicios solicitados por la reclamante, ya que aunque se cuantifican los mismos en 200 €, no se aporta documentación que los fundamente.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por mayoría.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, 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 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



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.