

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 12045.6.2021

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

ayVOCALES:

D? #####, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE 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. Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se recibe llamada

de un comercial de la compañía el día 20 de julio de 2021 como cliente preferente no se cumple. El producto que se ofreció al comercial de ##### y la tarifa de 52,96 € IVA incluido no se ha realizado y dicha oferta solo tuvo vigencia hasta el 31 de julio de 2021 a cambio de una permanencia de 2 años y de quitar totalmente un servicio de canales de series y películas que ha desaparecido por completo y donde se comunica que sería todo igual y disminuyendo el precio a cambio de dos años de permanencia. ##### no aporta grabación. 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 vuelvan a poner mi servicio contratado con las condiciones anteriores al 20 de julio y cumplan lo que me ofrecieron #####mente y la diferencia del precio de lo contratado ese día y que se me libere de esa permanencia, la cual conlleva pagar una penalización de 80,96 €". En su escrito de fecha 23 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "reclamo la diferencia de las cantidades entre el precio ofertado y el cobrado realmente, desde septiembre de 2021 hasta el mes en curso junio de 2022 y posteriores facturas que se puedan emitir (precio cobrado 55 €, precio contratado 52,95 € = 2,05 x 10 meses = 20,50 €) y la devolución de la diferencia de las cantidades, que me eximan de la permanencia de 2 años y sin ningún tipo de penalización de 65,31 € IVA incluido a fecha de 21 de junio de 2022".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que a fecha

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que a fecha



Comunidad de Madrid

20/07/21 el cliente acepta una oferta para las líneas ##### y #####, conforme a las condiciones que a continuación les detallamos y que también constan en la documentación que el titular adjunta en su escrito. Pack ##### Original con: ADSL de #####

Línea de móvil ##### Compromiso de permanencia de 24 meses
TV Play ##### XIAOMI AURICULARES MI TRUE WIRELESS
EARBUDS BASIC 2 color ##### - 0,01 € x 24 meses 0,00 €

A este respecto, les señalamos que la oferta se ha activado correctamente, siendo la anterior

tarifa del cliente ##### Inicia!, actualmente descatalogada, incluidos los servicios de ##### TV Cines y Series. En este sentido, les indicamos que, dada la conformidad del cliente con la aceptación de la misma, esta se activó, no contemplándose modificar la tarifa a la anterior, ni la anulación de los compromisos de permanencia vinculados. Asimismo, les señalamos que técnicamente no es posible el envío de las grabaciones de las llamadas realizadas por el titular al Servicio de Atención al Cliente, puesto que se almacenan de forma aleatoria por cuestiones de calidad. Para finalizar, les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago enmarcando #####.

Escrito de fecha 17 de junio de 2022, se ratifica en lo anterior. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado por la mercantil la oferta contratada por la reclamante, el importe de la misma y la duración. Los datos que tenemos son aportados por la reclamante. No se aporta la grabación de la contratación que aclararía los términos suscritos por la reclamante. Se aporta la firma de la verificación electrónica, pero se desconoce que se ha firmado. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el

correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante en los siguientes términos:

1º Se deben reintegrar por la mercantil a la reclamante, la diferencia entre el precio ofertado

y el precio abonado que asciende a 20,50 €. 2º Desde la notificación de este Laudo, la reclamante puede darse de baja de la mercantil

sin penalización alguna, salvo si hubiera algún importe pendiente de algún dispositivo y ante la imposibilidad de volver a la oferta anterior contratada con la mercantil. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. E] 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 exlimitación parcial

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa 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.

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.

ARBCRS32