



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 12311.5.2021**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

**NIF**  
**CIF**

VOCALES:D. #####, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: En diciembre del 2019 en la tienda de sol presencialmente se firma una segunda línea al 50% con una tarifa extra de 30 € y al 50 % para siempre 15 %. En octubre/ noviembre de 2021, sin autorización desde la tienda de la Gavia una promoción no autorizada con cambio de tarjeta incrementando el precio. oe reclama ##### en muchas ocasiones.

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: "Devolución del incremento no autorizado desde noviembre de 2020 hasta la fecha'.En su escrito de fecha 22 de febrero de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: " Solicito la diferencia económica entre mi contrato original y al que me han sometido por todos estos meses. Mi segunda línea era una línea extra al 50 % para siempre abonando por ella 15 € IVA incluido. Como han podido comprobar me han sometido a un contrato para esta segunda línea de ilimitada total a 42,14 €. Reclamo la diferencia entre la tarifa Extra al 50 % que contraté "para siempre y la ilimitada Total. Por ello, adjunto justificante de pago desde 2019 a 2020.En su escrito de fecha 8 de agosto de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: " actualmente la empresa ##### no se ha puesto en contacto conmigo para resolver la situación objeto de la reclamación. Por lo tanto, me he visto en la obligación de continuar con dicha reclamación. Por todo ello solicito una compensación total de 2.000 €.

En su escrito de fecha 2 de septiembre de 2022 refiere: "La diferencia entre el contrato que ##### renovo sin mi consentimiento y la tarifa que yo disfrutaba antes de este tiene una diferencia de 30 €, por lo tanto, desde octubre de 2020 hasta el 17 de enero de 2022 que dide baja dicho contrato tenemos un importe de 420 €.

En su escrito de fecha 2 de septiembre de 2022 refiere: "La diferencia entre el contrato que ##### renovo sin mi consentimiento y la tarifa que yo disfrutaba antes de este tiene una diferencia de 30 €, por lo tanto, desde octubre de 2020 hasta el 17 de enero de 2022 que dide baja dicho contrato tenemos un importe de 420 €.



## Comunidad de Madrid

n

Ahora bien, el envío de la carta certificada que nunca contestaron, 5 €. Los 4 taxis en pandemia para ir al Centro Comercial de La Gavia. Total aproximado de 60 €. Horas al teléfono, repito horas de mi tiempo, explicándole a los agentes de ##### la

situación.\* Que ##### en noviembre de 2020, con la situación de Covid, la única solución que concediera a una persona de mi edad haya sido desplazarme a la tienda. Algo que no se recomendaba por Sanidad. Las llamadas por mi parte de vuelta para ver las supuestas incidencias que se abrían.

Las 2 visitas por mi parte a La Gavia para reclamar algo en una tienda en la que, jamás, había estado con anterioridad.- Las visitas al Consumidor de Vicalvaro y Madrid. Con sus transportes, horas de gestión. El hecho de no poder salir del infierno en el que ##### me ha obligado a continuar sujeta a una permanencia. Hablo de que no firmé ningún contrato, hablo de que he vivido y hasta que esto se cierre de una

auténtica pesadilla. El servicio de atención de ##### jamás supo darme una respuesta concreta. El personal de la franquicia de ##### en La Gavia, me miró a los ojos y me confirmó que no había contrato, la impotencia de no poder hacer nada y no puedo ni cuantificar ni explicar. El sentimiento de indefensión ante una compañía tan grande como ##### y una señora como yo de 73 años. He sentido que se estaban burlando de mí, en todas y cada una de las gestiones que abría y que no solucionaban. Hasta llegar aquí. Por todo ello, la suma que reclamo a ##### es de 2000 €. Con la firme esperanza de que cosas así, no vuelvan a suceder. De que establezcan protocolos de seguridad para que sus empleados no se vean obligados a realizar una firma de contrato falsa para cobrar una comisión, tal como se explicó en el centro comercial La Gavia. En su escrito de fecha 15 de septiembre de 2022 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. #####, le comunicamos que con fecha 28 de octubre de 2020 renovó el contrato con un Descuento Fidelización (12 meses) -12.00 €/mes para el combinado contratado, junto con el Descuento Líneas Adicionales -23.99 €/mes y el Descuento Fidelización Seriefans - 9.99 €/mes, por lo que no procede el recalcúlo solicitado para la línea #####. En este sentido, debemos recordar a Día. Esperanza que actualmente tiene contratado el combinado ##### One Ilimitada Clásica (Fibra 300Mb) (##### - #####), la línea ##### con la tarifa ##### Ilimitada Total y el Servicio ##### TV con los canales Seriefans y Universal con una cuota de 99,49 € (impuestos indirectos incluidos). Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente: 1º La mercantil no aporta el documento de fecha 28 de octubre de 2020 en el que refiere haberse renovado el contrato. 2º En las facturas aportadas por la reclamante aparece el concepto ##### extra 24,78€.

3º Los daños y perjuicios solicitados por la reclamante ascienden a 2.000 €.

4º La reclamante solicita 420 € de diferencia entre lo ofertado y lo cobrado. 5º La mercantil ni la reclamante aportan documento alguno que justifique la tarifa extra de 30€ al 50% para siempre, pero si de las facturas aportadas por la reclamante aparece un concepto de ##### extra con un importe similar. Por todo lo cual, este Colegio Arbitral acuerda en EQUIDAD, ESTIMAR PARCIALMENTE las

pretensiones de la reclamante, dado que considera acreditado que la oferta realizada a la reclamante en tienda, por lo que se le aplicaría un descuento de 15 € sobre la línea adicional, no se ha efectuado durante el periodo de 12 meses. Por ello, la mercantil deberá abonar a la reclamante la cantidad de 90 € por la oferta no aplicada correctamente en la cuenta corriente donde vinieran efectuando el cargo de las facturas para el servicio contratado. f

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

Así mismo, se DESESTIMA las pretensiones de la reclamante con respecto a lo solicitado, gastos y tiempo empleado, que la reclamante cuantifica en 2000 € para la resolución de dicho conflicto, dado que los mismos no están debidamente acreditados conforme a Derecho. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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. 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.