



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01580.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 29 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], 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.

[REDACTED], 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: El 6 de junio del 2022, tras una llamada telefónica para poder continuar en la compañía [REDACTED], acepta y firma vía telemática un contrato donde indica que durante 12 meses pagaría 58-59 euros, IVA incluido, en ninguna parte indica que son descuentos a determinadas líneas, ya que el precio era el total para las 3 líneas contratadas. A partir del mes de diciembre se me esta cobrando casi 10 euros de más, y pese a venir reclamando vía atención al cliente telefónico (el cual es un completo desastre y no dan aviso de las reclamaciones), la respuesta es que tenía un descuento que vencía en noviembre, sin embargo he repetido varias veces que el contrato no especifica nada, y por el contrario indica que hasta inicios de junio del 2023 pagaría los 58-59 euros por todas las líneas fibra incluida.

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 por escrito en el expediente y solicito: " la devolución del cobro indebido durante las facturas de diciembre y sucesivas, ya que hasta que me logren contestar, lamentablemente estaré pagando de más, sumado a que las tarifas van a subir un 8% este mes. -En caso no se me devuelva la diferencia he solicitado la baja, sin embargo me dicen que tengo una permanencia con penalidad, sin embargo al estar incumpliendo [REDACTED] sus condiciones, no veo porque tengo que pagar la permanencia, cuando ellos no están cumpliendo las condiciones".

En su escrito de 21 de julio de 2023 refiere: "Buenos días escribo en relación a mi demanda de arbitraje comunicar que la compañía [REDACTED] ha procedido a devolver el importe. Pese al mal estar generado y el tiempo al menos ya está resuelto".

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la [REDACTED], le comunicamos en primer lugar que tiene contratado un [REDACTED] ilimitada [REDACTED] con [REDACTED]

[REDACTED] + línea [REDACTED] con [REDACTED] a precio de 80,34€ al mes hasta el 8 de junio de 2023, cuando vence el compromiso de permanencia.

El importe de la factura aumentó a partir del 8 de noviembre de 2022 por la finalización del descuento que se aplicaba sobre la línea [REDACTED] acordado el 22 de octubre de 2021. En la oferta acordada el 6 de junio de 2022 se incluyó un 50% de descuento sobre la cuota del producto [REDACTED] vinculado a una permanencia de 12 meses (adjuntamos copia del Contrato).

En su escrito de 23 de junio de 2023 refiere: "El 6 de Junio de 2022, firmo digitalmente una oferta para continuar con [REDACTED] y se me exige una permanencia de 12 meses (adjunto contrato que fue certificado por [REDACTED]. Si la firma se realiza el 6 de Junio de 2022, consideramos que la permanencia es hasta el 6 de Junio de 2023. Sin embargo, en todas las facturas que hemos recibido se especifica claramente "Descuento Fidelización (Desde 6 Jun. 2022 al 7 Jun. 2023)" (como se puede ver en los recibos que adjunto). Debido a los constantes problemas con [REDACTED] por sus cobros NO justificados por lo cual fue la razón de salir el 2022, pero aceptamos quedarnos hasta el 2023 (siendo el 7 de junio la fecha en la que terminaba mi permanencia), decidiendo realizar la portabilidad a [REDACTED], llamé insistentemente a mis tres líneas, ellos deben tener registros de más de 10 diariamente y más si se incluye las otras líneas para que aceptara una oferta de permanencia. En todas las ocasiones, que consulté si tenía una permanencia se me comunicó que no, que ya no tenía permanencia. Incluso se me ofreció una oferta el 7 de Junio, que no acepté y también acepté. El día 8 aún pertenecía a [REDACTED] y en la factura referida [REDACTED] consta el cargo por el uso del servicio de 8 de Junio al 8 de Junio. El mismo día 8, se recibe el mensaje de [REDACTED] que la portabilidad se realizará el 9 de Junio. El día 9 en la madrugada se realiza la portabilidad de las tres líneas móviles. En la tarde realizan la desconexión del internet y el teléfono fijo(adjunto captura de pantalla de mi móvil). El día de hoy, 23 de Junio, recibo una factura por 607,75 euros IVA incluido, por los días 8 a 14 de Junio del 2023. Donde incluye una "Penalización Descuento con Permanencia (9 Jun)" de 500 euros más IVA. Como anteriormente he mencionado, no tenía compromiso de permanencia con [REDACTED] desde el 7 de Junio 2023, pues el contrato fue firmado el 6 de Junio del 2022 para continuar siendo cliente de [REDACTED] a cumplido los 12 meses de permanencia establecidos. Las facturas siempre han indicado "Descuento Fidelización (Desde 6 Jun. 2022 al 7 Jun. 2023)" He llamado a [REDACTED] y no se ha llegado a ningún acuerdo de devolución del monto de penalización Solicito que [REDACTED] me devuelva los 500 euros más IVA, es decir un total de 605 euros, por el concepto de penalización, al considerar que ya había cumplido con la permanencia de 12 meses, y no aceptado ninguna oferta adicional de [REDACTED]. Además como en otras ocasiones, este proceso toma varios meses y solicito también, se me devuelva lo intereses de cada mes que tardan en devolverme el dinero que he pagado INJUSTAMENTE.

En sus escritos de 12 de julio de 2023 refiere: "De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y éste Colegio Arbitral.

Queremos comunicarle, una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED] en su escrito, que actualmente, no mantiene servicio alguno activo con [REDACTED] encontrándose al corriente de pago. Por otra parte, le indicamos que el descuento que constaba activo sobre el servicio [REDACTED] desde el día 22 de octubre de 2021 finalizó el día 7 de noviembre de 2022, razón por la cual, la facturación emitida a partir del 8 de noviembre de 2022 se incrementa.

En este sentido, le indicamos que el día 6 de junio de 2022, se acordó la activación fue un descuento del 50% sobre la cuota mensual del paquete [REDACTED] siendo descuentos independientes, vinculado a una permanencia de 12 meses (adjuntamos copia del Contrato). Tras lo expuesto, le confirmamos que la facturación emitida es correcta"



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de la pas partes y en concreto el escrito de la reclamante de 21 de julio de 2023 que refiere haber recibido el abono de la mercantil y estar conforme y resuelto el arbitraje, se recogen dichas manifestaciones, en este LAUDO CONCILIATORIO.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 29 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.