



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01783.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, se ha 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia fijada para el 5 de septiembre de 2023, fecha en la que las partes deben de haber formulado sus últimas alegaciones por escrito acompañado de las pruebas y documentación que considere oportunos.

Se procede a la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"Con fecha 3 de junio de 2022, al acudir a la tienda de [REDACTED] del Centro Comercial [REDACTED] el comercial que me atiende un tal [REDACTED] me ofrece una alarma y me traslada que me la puede incorporar a mi pack [REDACTED] con una oferta donde los primeros seis meses, pagaría el 50% de lo que pago actualmente por todo mi pack [REDACTED] (pagaba en ese momento por todo mi pack, móvil, tv e internet, 180 euros aproximadamente) y que una vez finalizados los seis meses pasaría a pagar un máximo de 180,90 euros, es decir aproximadamente lo que cobraba. Para verificar, que estaba entendiendo correctamente la oferta que me ofrecía y dado que comparto el contrato con mi hermano, le dije a mi hermano que se acercara a la tienda para que hablara con [REDACTED] y le explicara la oferta. El comercial le explicó exactamente lo mismo que me explicó a mí. Debido a los términos de la oferta que nos trasladó [REDACTED], decidimos aceptarla. Nos trasladó [REDACTED] que nos llegaría un email con los términos de la oferta. Email que nunca nos remitió (pese a que me acerqué unos días después a la oficina para preguntar por dicho email) Pues bien, pese a que durante los primeros seis meses no se cumplió lo que nos trasladó el comercial y no nos facturaban el 50% tal y como nos garantizó el comercial, nunca superó lo que pagábamos al principio de 180 euros. La sorpresa nos la encontramos al sexto mes que nos pasaron una factura de 235 euros, es decir 185 euros de lo que pagábamos al principio por las condiciones que teníamos antes de contratar la alarma más 50 euros de la alarma. Al acercarme a la oficina para hablar con el comercial, me indican que ya no está, y que esa oferta ya no tiene validez y que llame al [REDACTED]. Les pido la documentación de la oferta que me hizo el comercial [REDACTED], y me dicen que no la tienen, que la tienen en el [REDACTED] que la custodian ellos. Llamo al [REDACTED] y me dicen que no saben nada de la oferta que me hizo dicho comercial y que no tienen documentación de esa oferta. Les digo que me han engañado y que quiero dar de baja la alarma. Me pasan con [REDACTED] y les digo que me quiero dar de baja con la alarma, a lo que me indican que si me doy de baja tengo una penalización de 350 euros. Son múltiples las llamadas (pérdidas de tiempo) desplazamientos a la tienda, sin que me den solución. me siento engañado, estafado ya que me han colocado una alarma con permanencia de un año y medio sin que en un principio la quiera usar, utilizando engaño y asegurándome que iba a pagar los mismo que pagaba antes de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

contratarla por mi pack 180,90 y ahora tengo que pagar por la alarma casi 50 euros de mas. No me facilitan ningun tipo de documentación de esa contratacion ni en prosegur, ni la tienda ni en [REDACTED]. Sin perjuicio de la reclamación en consumo que voy a realizar, probablemente presente una denuncia por un posible delito estafa contra el comercial de la tienda y contra la tienda.

Solicita: hacer cumplir el contrato ofrecido y me faciliten dicho contrato. Subsidiariamente. me dejen desistir de la contratación de la alarma sin penalización”.

La empresa [REDACTED] aporta escrito alegando que “hemos comprobado que la disconformidad versa sobre un servicio facturado por [REDACTED]. Por lo expuesto, les comunicamos que hemos remitido la documentación recibida a la empresa mencionada, desde donde les enviarán respuesta a los temas planteados por el Sr. [REDACTED]. Con fecha 5 enero 2023 el Sr. [REDACTED] habló con el departamento de bajas de [REDACTED] solicitando dar de baja el servicio de alarmas argumentado que le habían engañado desde la tienda de [REDACTED]. Se gestiona la baja a petición del cliente con fecha 31 de enero del 2023 y se le informó de la penalización por baja anticipada ya que el contrato, dado de alta en tienda [REDACTED], se tramitó con 18 meses de permanencia por lo tanto al causar la baja se tiene que emitir una factura con el importe de la penalización”.

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que [REDACTED] le sigue reclamando una penalización por un supuesto incumplimiento de contrato que le fue vendido de forma engañosa. Asimismo siguen sin facilitarles el contrato que ha reclamado en infinidad de ocasiones, y tampoco le retiran el equipo de alarma pese a que ha solicitado que vayan a retirarlo. Solicita que se reclame el contrato a [REDACTED] y toda la documentación de su expediente en la que consta la contratación de la alarma, y que no le facilitan ni desde [REDACTED], ni desde [REDACTED].

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.

La parte reclamante aporta copia de facturas emitidas por [REDACTED], y escrito en el que reitera los hechos reclamados y alega que, “les he requerido en infinidad de ocasiones tanto a la sucursal, como [REDACTED] el contrato donde me dan de alta la alarma, y donde conste dicha oferta sin que en ningún momento me lo faciliten. Jamás he firmado ningún documento donde consten las condiciones de dicha contratación. Tras contactar con [REDACTED] alarmas (tras derivarme [REDACTED] a ellos), me indican que me hacen una oferta de 32 euros al mes por la alarma, les digo que no que me siento estafado, que a mí no me habían dicho nada, y que me quiero dar de baja de alarma, a lo que me indican que tengo un contrato de permanencia, y que si me doy de baja tengo que pagar 350 euros (PERMANENCIA QUE JAMAS ME HABIAN INFORMADO CUANDO EL COMERCIAL DE [REDACTED] ME "COLOCÓ DICHA ALARMA"). Les solicito el contrato donde yo "supuestamente" (digo supuestamente ya que yo nunca vi, ni lei, ni me informaron de dicha permanencia, y por supuesto, jamás firme nada de este tipo), hasta la fecha de hoy no me han facilitado dicho contrato donde yo supuestamente había firmado esas condiciones.

Por todo ello, solicito los siguientes medios de prueba:

1. Testifical por escrito de mi hermano [REDACTED] con domicilio sito en carretera de los [REDACTED], para que por escrito explique lo que nos ofreció el comercial de [REDACTED] del centro comercial [REDACTED] (si no pudiera ser de forma presencial dicha declaración)
2. se requiera a [REDACTED] para que aporte toda la documentación de mi expediente, y en concreto el supuesto contrato firmado por mí donde consta la contratación de la alarma, con la cláusula de permanencia



Comunidad de Madrid

3. se requiera a [REDACTED] para que aporte toda la documentación de mi expediente y en concreto el supuesto contrato firmado por mi dónde consta la contratación de la alarma, con la cláusula de permanencia.

4. Se identifique con nombre y apellidos al comercial que me ofreció la Alarma para que dé su versión de los hechos”.

La **parte reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha aportado la copia del contrato de la alarma, que ha sido reclamado sucesivamente por la parte reclamante al no habersele facilitado en el momento de la contratación en una tienda [REDACTED], ni le fue remitido posteriormente por correo electrónico como se le informó en la tienda. En consecuencia, al no constar el contrato y no poder verificarse los datos de las partes, ni estar acreditada la existencia de un compromiso de permanencia y sus condiciones, [REDACTED], que es la empresa que emitió y cobró las facturas del servicio objeto de reclamación, debe realizar las gestiones necesarias para la cancelación del cargo por penalización que se hubiera podido generar tras la baja el 31 de enero de 2023 del contrato [REDACTED].

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

[REDACTED]