

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 09666.4 / 2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de marzo de 2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED], propuesta por la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 30 de agosto de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de febrero de 2023 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento en factura de la oferta contratada telefónicamente el 18/01/22 (precio de 44,99€/mes durante 2 años), pues le vienen cobrando de más, y además no le devuelven la penalización de su anterior operador (181,84€). Solicita el reintegro de las cantidades no abonadas (181,84€) y cobradas de más (108,63€), y el ajuste de la facturación a la oferta contratada hasta enero del 2024.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 16 de septiembre de 2022, manifestando que, no siendo posible desde abril del 22 aplicar la oferta realizada el 18/01/22, ha procedido anular el compromiso de permanencia y realizar dos abonos, uno de 121,86€ correspondiente a las facturas emitidas desde diciembre del 21 hasta abril del 22; y otro de 181,84€ correspondiente a la permanencia facturada por su anterior operador, abono utilizado para descontar de las facturas emitidas de abril, mayo y junio de 2022.

Celebrándose la **audiencia escrita el 8 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta personalizada realizada el 18/01/2022 de 44,99€/mes durante 24 meses, pero habiendo manifestado la operadora que la misma no estaba vigente en el momento en que se realiza, y, careciendo el expediente arbitral de factura y pago alguno; con los dos abonos de 121,86€ y 181,84€ realizados por la operadora, cuya suma total asciende a 303,70€, IVA incluido, y habiendo asimismo anulado el compromiso de permanencia asociado a la citada oferta, este Colegio Arbitral considera resuelta la controversia formulada, no procediendo mayor ajuste y reintegro.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez anulada la deuda generada por el reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss. de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**



Comunidad de Madrid
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Madrid, 6 de febrero de 2023

**ASUNTO: CITACION A AUDIENCIA – 03/08/2023-
EXPEDIENTE NÚM: C MADRID 21-ARBC-09666.42022
D. [REDACTED]**

N/R [REDACTED]

Servicio/s: [REDACTED]

Estimado Sr./Estimada Sra. :

De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por D. [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.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que el 18 de abril de 2022 al Sr. [REDACTED] a través de la mediación anterior, no es técnicamente posible aplicar la oferta que se le ha realizado el 18 de enero de 2022.

Por ese motivo, se le ha anulado el compromiso de permanencia y se le ha abonado las facturas desde diciembre de 2021 hasta abril de 2022 con un abono de importe 121.86€ (impuestos indirectos incluidos), que se ha ingresado en la cuenta bancaria con fecha 28 de abril de 2022.

Por lo que si el Sr. [REDACTED] ha continuado en la compañía con la cuota actual, no procede recalcular ya que se le ha informado de cuál era la situación en abril de 2022.

Además también se ha generado abono de la permanencia de su anterior operador por importe de 181.84€ (impuestos indirectos incluido), que se han utilizado para descontar de las facturas de abril, mayo y junio de 2022.

Por lo que no corresponde más recálculos por este motivo.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo

Atentamente,

Unidad de Servicio al Cliente

La información recogida en este documento es estrictamente confidencial, no pudiendo ser usada por el receptor para fines distintos de los que justifican su aportación.

[REDACTED]

[REDACTED]

INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE Y CONSUMO

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

ÚLTIMAS ALEGACIONES DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE 21 – ARBC – 09666.4/2022.

Estimados miembros del Colegio Arbitral :

Ante la imposibilidad de asistir a la Audiencia escrita fijada para el 08/03/2023 , presento las últimas alegaciones con el ruego de que sean leídas ante este Colegio Arbitral.

1.- El 18 de enero de 2022 [REDACTED] me presentó la Oferta de Retención incluida en el expediente, en la cual, para los servicios ofrecidos , el coste sería de 44,99 euros mes, IVA incluido , por un período de dos años.

2.- Como ha demostrado Vodafone con su conducta posterior a esta última fecha, su verdadera intención fue la de NO respetar NUNCA las condiciones pactadas . El único objetivo de su Oferta de Retención era el de retenerme como cliente y evitar que yo aceptara otras propuestas de otras empresas. Se trataba únicamente de una oferta de " enganche ", de mi captación como cliente, la cual, una vez conseguido el objetivo , NO se cumpliría NUNCA , ya que se cambiaría, a peor para mis intereses , de forma unilateral por la empresa , sin consultar el cambio conmigo , a quién se le presentaron modificaciones ya consumadas e inmodificables .

3.- Ante la falta de respuesta por parte de [REDACTED] a mis solicitudes de cumplimiento de las condiciones económicas pactadas , los engaños que he recibido por parte de personal de atención al cliente y la falta de atención y consideración por parte del personal de esta empresa a mis justas y numerosas peticiones , a través de la OCU, el día 31/03/2022 , presenté una reclamación donde pedía sencillamente que se cumplieran las condiciones pactadas en la Oferta de Retención . Afortunadamente esta última petición fue parcialmente escuchada , aceptando [REDACTED] varias de mis peticiones.

4.- En el momento presente la situación es la siguiente :

- La generación del abono hecho por [REDACTED] por la permanencia en mi anterior operador, se ha resuelto solamente de forma parcial ya que aún faltan por compensar 46,87 euros .

- El incumplimiento por parte de [REDACTED] del plazo recogido en su oferta de retención y que yo acepté (44,99 euros mes, IVA incluido, por un período de dos años) me origina una pérdida de 360 euros .

- Mi pretensión es que [REDACTED] me restituya , de la forma que estime conveniente, la cantidad de 406,87 euros (46,87 euros más 360 euros).

5.- El posterior y tardío intento de la empresa de corregir las irregularidades cometidas , no es de recibo, al menos , por los motivos siguientes :

- Solamente ha sido de forma parcial y no ha sido ni voluntario ni inmediato , si no producto de las múltiples reclamaciones que he realizado durante un período considerable de tiempo . No le ha quedado otra opción a la empresa y ha tenido que rectificar su deprorable y abusiva conducta.

-En cuanto a la supresión del período de permanencia, hay que recordar que ,una vez que la empresa ha modificado unilateralmente las condiciones contratadas , el cliente puede darse de baja de la compañía sin ninguna penalización.

- Este intento se produce después de yo haber comprometido otros servicios de la empresa , fuera del marco del contrato, que implican permanencia en el tiempo con la consiguiente penalización económica si se incumple el plazo ,por lo cual no puedo rescindir el contrato sin el abono de la correspondiente multa. Esto se ha producido porque yo he confiado en que Vodafone cumpliría las condiciones pactadas, además de que yo tenía el interés de permanecer en la compañía los dos años acordados.

6.- No se puede aceptar que la empresa enganche al cliente con ofertas muy atractivas que implican el rechazo, por parte de este, de otras propuestas de otras empresas, perdiendo oportunidades ,para luego cambiar a peor las condiciones ofertadas y pactadas. Una política comercial basada en el engaño para conseguir clientes no es ni mucho menos honrada , atenta contra la sana competencia comercial, altera las condiciones del mercado y es de dudosa legalidad.



Madrid ,15 de febrero de 2023.

