



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10656.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de marzo 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE 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: Con fecha 11/04/2022: Llamada de [REDACTED] audio Modif contrato descuento indicando una nueva oferta de descuento debido a la realización de un ajuste y el importe de la factura aumentaría si no se realiza este descuento, además sería 2 € más beneficioso.

- 14/05/2022: Llamada a [REDACTED] reclamando el cambio e indicando por parte de [REDACTED] que no tiene sentido el cambio.

- 16/05/2022: Llamada por parte de [REDACTED] indicando que se ha reportado la incidencia y que la resolución estará para el día 23.

- 03/06/2022: Llamada a [REDACTED] en la que reconoce [REDACTED] que es un error del comercial y que se va a revertir el cambio y abonar lo cobrado de más Audio: Reconocimiento error comercial.

- 02/08/2022: Llamada a [REDACTED] preguntando por el motivo por el cual siguen facturando de más y que aún no se ha devuelto el importe cobrado de más. Indican que tras revisarlo en facturación lo enviaron al departamento de errores comerciales y que aún está pendiente, añadiendo que la fecha de resolución es el día 10 reclamación nº: [REDACTED]

- 09/09/2022: Llamada a [REDACTED] en la que indican que la resolución de la reclamación se cierra por existir un contrato con firma digital en el que se acepta el nuevo descuento. Se solicita rectificación de dicha resolución abriéndose nueva incidencia: [REDACTED]

- 09/09/2022: Llamada de [REDACTED] en la que se cierra la incidencia indicando que no se admite dado que existe un contrato firmado con el nuevo descuento. Se solicita a [REDACTED] que envíen la resolución por correo electrónico, pero nunca llegó.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

consta en el expediente y solicita: "1. Aplicación del descuento que en el audio Modif_contrato_descuento se acordó referente a mantener el paquete de contrato actual (sin modificación alguna) con un importe de facturación mensual de 50 € y duración del descuento desde del 11/04/2022 hasta el 11/04/2023 (artículo 1261 y 1278 del código Civil y el principio general de derecho de la libertad de forma en materia contractual que dan validez al contrato verbal realizado con antelación a la firma digital).

2. Devolución del importe cobrado de más desde el 11/04/2022. Es decir, devolución de la diferencia de lo cobrado (77,95 Euros el mes de abril y 70,98 Euros cada mes a partir de mayo) respecto a los 50 Euros: $27,95 + 20,98 * (\text{mes a partir de mayo } 2022)$

A día de hoy, sin tener en cuenta la factura de septiembre, sería un importe a devolver de: 111,87 Euros.

3. Disculpas por parte de [REDACTED] por todo el problema causado y compromiso real de que este tipo de situación no va a volverse a producir.

4. Indemnización de 10 € por mes desde el reconocimiento del error por parte de [REDACTED] (03/06/2022) hasta el momento en el que se produzca la devolución económica y aplicación real de la oferta que verbalmente se contrató, por todas las molestias causadas y por la demora en la devolución del importe cobrado de más.

En su escrito de 14 de diciembre de 2022 refiere: "En respuesta a la contestación emitida por [REDACTED] referente al expediente 21-ARBC-10656.7/2022 comunico que no ha sido resuelta la controversia planteada, dado que de los puntos solicitados solo han indicado aplicar parcialmente el punto 2, aunque a día de hoy no se ha procedido a devolver por parte de [REDACTED] el importe que indicó en su escrito ante esta Junta Arbitral. (Ver documento adjunto Alegaciones.pdf)."

En su escrito de 08 de marzo de 2023 refiere: "En total a marzo de 2023 la cantidad que se reclama ascenderá a 433,71 Euros, y con las siguientes consideraciones finales:

1. [REDACTED] es quien se pone en contacto con D. [REDACTED], ofreciendo un nuevo contrato de descuento debido a que van a realizar un ajuste y el importe de la factura aumentaría si no se realiza este descuento y que además mejoraba el que tenía hasta el momento.

2. Tras la comprobación en la factura de que el importe no era el esperado se intenta acordar con [REDACTED] la vuelta a las condiciones anteriores (al anterior contrato) que finalizaba en octubre de 2022. Y sobre esa (octubre de 2022) se negociaría un nuevo contrato de descuento.

3. [REDACTED] acepta el acuerdo el día 03/06/2022, reconociendo que ha sido un error comercial e indicando que se revierte a las condiciones del contrato del descuento anterior. Este hecho de palabra nunca lo llegó a realizar [REDACTED].

4. Tras la negativa posterior de [REDACTED] a realizar la vuelta al anterior contrato de descuento que ellos mismos habían dicho que harían, fuerzan a realizar la reclamación mediante otras vías.

5. Dado que se negaron a aplicar el acuerdo alcanzado el día 03/06/2022, se procede a la reclamación vía Junta Arbitral de los derechos sobre el contrato que verbalmente se pactó el día 11/04/2022.

6. Las pretensiones son:

a. Aplicación del descuento que en el audio Modif_contrato_descuento se acordó referente a mantener el paquete de contrato actual (sin modificación alguna) con un importe de facturación mensual de 50 Euros y duración del descuento desde del 11/04/2022 hasta el 11/04/2023. Contrato plenamente válido según nuestro ordenamiento jurídico.

b. Devolución del importe cobrado de más desde el 11/04/2022 más la Indemnización de 10 Euros por mes desde el reconocimiento del error que a fecha de la audiencia (17 de marzo de 2023) ascenderá a 433,71 Euros.

c. Disculpas por parte de [REDACTED] por todo el problema causado y compromiso real de que este tipo de situación no va a volverse a producir.

7. Las copias de los contratos y las facturas no las proporciona [REDACTED] en formato papel siendo la única vía de su obtención el área de clientes de su página web [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

8. El anexo al contrato que aparece en el área de clientes de [REDACTED] a día 05/03/2023 (video adjunto AnexoContrato [REDACTED].mp4) hace referencia a un importe de facturación de 54,97 Euros. No apareciendo en ningún documento de contrato ningún importe referenciando cuantías de 70 € o más (estas cuantías sí aparecen en los importes de las facturas a partir de abril de 2022)."

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que En su escrito de 27 de octubre de 2022 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que hemos verificado oferta de octubre de 2021 donde se le oferta descuento por 12 meses de 64 €, impuestos indirectos incluidos, que fue aplicado de manera correcta. Adjuntamos el contrato. Asimismo el 11 de abril de 2022 acepta una nueva oferta con un descuento por 12 meses hasta abril de 2023, el cual es aceptado mediante firma por sms. Adjuntamos el contrato.

No obstante lo anterior, desde [REDACTED] con el fin de garantizar no solo una adecuada experiencia de cliente sino también una resolución favorable del presente asunto, se ha procedido a devolver la diferencia entre el descuento que tenía y el que se ha puesto hasta la fecha de finalización del mismo, que era octubre de 2022, que será ingresado próximamente en cuenta bancaria por donde se pasaban a cobro nuestras facturas.

Por ultimo indicar que la oferta comercial actual tiene un coste de 70,99 €, impuestos indirectos incluidos, con una permanencia por 12 meses que finaliza en abril de 2023

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar según la grabación aportada por el reclamante en la que se le ofrece desde el 11/04/2022 al 11/04/2023 el pago total por todos los servicios de 50 € según se aporta en la conversación que se transcribe:

[REDACTED] (6:05): Bien [REDACTED], tu monto de pagar seria de 50 del 50 por ciento que se estaría aplicando sería el monto de 50 euros, ¿estarias de acuerdo? [...]
[REDACTED] (6:41): Si, el último mes su pago es de 52 €
Cliente: de 52 y se baja a do.. a 50, o sea se bajan 2 €.
[REDACTED] (6:50): si 2 euros más sería, 50 € sería en total.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, con respecto a los siguientes puntos:

1. "Aplicación del descuento que en el audio Modif_contrato_descuento se acordó referente a mantener el paquete de contrato actual con un importe de facturación mensual de 50 Euros y duración del descuento desde del 11/04/2022 hasta el 11/04/2023". **Dicha pretensión se ESTIMA TOTALMENTE y dicho descuento se debe mantener hasta el 11/04/2023.**

2. "Devolución del importe cobrado de más desde el 11/04/2022 mas la indemnización de 10 € por mes desde el reconocimiento del error que a fecha de la audiencia (17 de marzo de 2023) ascenderá a 433,71 Euros (333,71 € + 100 €)". **Dicha pretensión se ESTIMA PARCIALMENTE en la cuantía de 333,71 €, descontando la indemnización solicitada, ya que si bien está cuantificada pero no es objeto de este tribunal. Por lo que la mercantil debe abonar al reclamante la cantidad de 333,71 €.**

3. "Disculpas por parte de Vodafone por todo el problema causado y compromiso real de que este tipo de situación no va a volverse a producir". **Dicha pretensión SE DESESTIMA al no ser materia de arbitraje.**

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.

Comunidad de Madrid

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

Prevía 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.

Madrid, 21 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]