

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12800.5/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Oferta Telefónica:

En Madrid, a 26 de mayo 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: El 14 de septiembre de 2022 un comercial de [REDACTED] por teléfono le ofrece servicio de fibra de 600 Mb, 2 líneas móviles y pack de TV por 30 €. Le informan que este servicio tenía un coste de 60 € pero que la oferta se aplicaba una vez ya eras cliente de [REDACTED], y para ello se haría la contratación por 60 € y se grabaría y una vez realizado a las 48 horas de hacer la portabilidad ya saldría como cliente y se aplicaría la oferta de 30 €, pero dicha oferta no se llega nunca a aplicar.

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: "Actualización de contrato a 30 € como prometieron aplicando el descuento de 50 %. Devolución con carácter retroactivo, desde que se inició el servicio del dinero cobrado de más con el actual contrato".

En su escrito de 27 de febrero de 2023 refiere: " La respuesta proporcionada por [REDACTED] no se ajusta a la reclamación realizada. Se ciñen a la grabación en la que acepto el contrato cuando el motivo de la reclamación es el engaño sufrido por un comercial de [REDACTED] que me aseguró de manera telefónica y escrita que el descuento ofrecido se aplicaría a las 48 horas de la contratación del servicio. De ahí que exista una grabación con la aceptación del contrato, que se realizó bajo el engaño de obtener el descuento del 50%. El 6 de octubre, desde Atención al cliente de [REDACTED] me reconocen el fraude y me indican que la oferta que me habían prometido no existe, prometiendo que su departamento de fraude se pondría en contacto conmigo para

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

solventar la situación, cosa que no ocurrió y solicita: Por todo lo anteriormente expuesto, no doy por resuelta la reclamación ya que [REDACTED] ha obviado toda la documentación presentada que demuestra el fraude y simplemente se ha limitado a proporcionarme la grabación de la contratación que nadie niega que exista pero no demuestra que no haya habido un fraude. Insisto en solicitar la aplicación del 50% de descuento sobre el contrato firmado y la devolución con carácter retroactivo de ese 50% desde que se inició el servicio”

En su escrito de 14 de marzo de 2023 refiere: Solicitamos devolución de 30 € en cada factura (correspondiente al descuento que nos iban a aplicar del 50% tal y como se reflejan en las conversaciones de whatsapp) con carácter retroactivo desde el inicio del contrato. Regularización del resto de facturas que queden por emitir (aplicando el 50% de descuento) hasta la finalización del servicio.

En su escrito de 23 de mayo 2023 refiere: “Buenas noches, indicamos a continuación los datos solicitados: Importe solicitado: 210 € (correspondientes a 30 € a razón de 7 meses que llevamos con el servicio). Pretensiones actualizadas: - Devolución del importe solicitado (210€) - Actualización de la tarifa a los 30€ como nos prometieron y que aparece reflejado en los documentos que se adjuntaron en su momento en la reclamación. El contrato sigue vigente a fecha actual puesto que tenemos una cláusula de permanencia de un año

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando. “Deseamos informarle que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, aceptando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que Dña. [REDACTED] aceptó el día 14 de septiembre de 2022 el paquete [REDACTED] (Fibra 600Mb), por una cuota mensual de 60 € (impuestos indirectos incluidos) y con un compromiso de permanencia de 12 meses.

En relación, a la grabación que le hemos remitido el día 3 de enero de 2023, le informamos que la contraseña para poder escucharla es su número de expediente (21-ARBC-12800.52022), dado que los archivos de audio no es posible enviarlos por éste medio.

Cabe indicar que las facturas de [REDACTED] son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden con las cuotas mensuales y consumos de los servicios, los cuales han sido utilizados por el titular, siendo tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación de los mismos.

En su escrito de 30 de marzo de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la promoción aplicada, no tenemos constancia en nuestra base de datos de oferta alguna con las características referidas por Dña. [REDACTED] y que según consta en nuestros sistemas, Dña. [REDACTED] aceptó el día 14 de septiembre de 2022 el paquete [REDACTED] (Fibra 600Mb), por una cuota mensual de 60? (impuestos indirectos incluidos) y con un compromiso de permanencia de 12 meses, la cual una vez revisadas las facturas, se cumple correctamente.

En este sentido, queremos informarles que dicha contratación se realizó el pasado 14 de septiembre mediante verificación de voz, de la cual adjuntamos copia, y que hemos enviado por correo electrónico a juntacit@madrid.org. Asimismo, le informamos que la contraseña para poder escuchar el documento de audio es su número de expediente (21-ARBC-12800.52022), dado que los archivos de audio no es posible enviarlos por éste medio.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se puede constatar que la mercantil le ofrece a la reclamante unas condiciones que luego no aplica y que la grabación aportada no coincide con lo que se dice por escrito en conversaciones con el comercial que hizo la oferta, por lo que en vez estar pagando todos los

Comunidad de Madrid

meses 30 € está pagando 60 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE, las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe abonar el importe pagado de más por la reclamante, que a fecha actual asciende a 240 €(8 meses), y la mercantil, debe facturar hasta la terminación del periodo de permanencia, el importe de 30 €.

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.

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

Previo 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha abajo señalada.

Madrid, 29 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

