

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13464.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCAL:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

_____ en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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: En marzo de 2022 se acepta oferta de [REDACTED] de pack [REDACTED] con una cota mensual de 36,76 € IVA incluido y compromiso de permanencia de 12 meses. La reclamante refiere que no se llegó a tramitar la oferta acordada al ser, según la compañía un error ya que el pack ofertado no reunía las mismas condiciones que el pack anterior.

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 solicita: 1º La devolución de 140,80 € cobrados de más desde el pasado mes de abril, por el exceso en la cuota del pack [REDACTED] con respecto a lo acordado en la oferta de marzo de 2022; 2º Eliminar el compromiso de permanencia con la compañía; 3º Una cantidad adicional de 50 en concepto de daños y perjuicios ocasionados por las molestias de haber tenido que reclamar todos los meses por una errónea cuota mensual.

En su escrito de 3 de enero de 2022 refiere: “ [REDACTED] responde que se ha aplicado de forma correcta la oferta aceptada por ambas partes en fecha 11/03/2022 a en la que se ofrece un descuento del 20% sobre la cuota del pack [REDACTED] por 12 meses. En dicha oferta de la que ya adjunté documentación se especificaba que la cuota mensual del pack [REDACTED] ascendía a 36,76€ iva incluido durante 12 meses. Es del todo falso que esta oferta se haya aplicado de forma correcta ya que en todas facturas posteriores la cuantía del pack [REDACTED] es muy superior (adjunto facturas de Abril, Mayo, Junio, Julio y también la última de diciembre). Por ejemplo, en la última factura de diciembre aparece una cuota de 57,85 € menos 11,57 € (por descuento del 20%) que asciende a un total de 46,32€ (Sin incluir IVA). Si incluimos iva, la cuota asciende a un total de 56,05€, casi 20€ superior a la cuota aceptada en marzo por importe de 36.76€ iva incluido.

es conocedora de los hechos ya que se lo he reclamado en repetidas ocasiones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En su escrito 29 de mayo de 2023 refiere: indicar que estoy conforme con la respuesta dada por [REDACTED] en la que acepta la devolución de 155,30€ y quedan resueltas mis pretensiones

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a la oferta comercial, y en contestación a la misma, les indicamos que se ha verificado que en fecha 11/03/2022 el cliente acepta oferta asociada a las líneas [REDACTED] y [REDACTED] en la que se ofrece un descuento del 20% sobre la cuota del pack [REDACTED] por 12 meses, el cual se confirma que se aplica de forma correcta.

Para finalizar, les recordamos que el cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso

En su escrito de 16 de mayo de 2023 refiere: "D. [REDACTED] titular de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], solicita un abono de 193,60 euros correspondiente al importe cobrado en exceso respecto a la promoción ofrecida el 11/03/2022 y una compensación económica de 50 euros por los daños y perjuicios ocasionados, un total de 243,60 euros.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les indicamos que el 11/03/2022 se ofreció al Sr. [REDACTED] un cambio de tarifa a la [REDACTED], con un descuento del 20% en la cuota del pack [REDACTED] de las líneas [REDACTED] y [REDACTED], siendo la cuota 48 euros (impuestos incluidos) y un 20% de descuento sobre la cuota de la línea adicional [REDACTED] siendo la cuota 19,95 euros (impuestos incluidos).

En este sentido, les informamos de que el descuento del 20% se aplicó desde la factura del 14/03/2022.

No obstante, el cambio de tarifa se hizo a la [REDACTED], la cual tiene una cuota para el pack [REDACTED] de las líneas [REDACTED] y [REDACTED] de 72 euros (impuestos incluidos) y 15,95 euros (impuestos incluidos) para la línea adicional [REDACTED].

En cuanto a lo anterior, les notificamos que lo ofrecido el 11/03/2022 con el pack [REDACTED] para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] y aplicando el 20% de descuento sería una cuota durante 12 meses de 54,36 euros (impuestos incluidos) y, sin embargo, con la tarifa aplicada el pack [REDACTED] y el 20% de descuento la cuota es de 70,36 euros (impuestos incluidos).

Respecto a lo indicado, les comunicamos que hemos calculado la diferencia de ambas cuotas (70,36 - 54,36 euros) que son 16 euros (impuestos incluidos) desde el 11/03/2022 que se hizo la oferta hasta el 28/02/2023 que se dieron de baja los servicios por portabilidad, procediendo una devolución de 186,84 euros (impuestos incluidos).

No obstante, debido a que desde el Servicio de Atención al Cliente se realizaron ya dos devoluciones al respecto por un total de 31,54 euros (impuestos incluidos), aplicado como descuento en la factura del 14/05/2022 (11,41 euros sin impuestos) y 14/06/2022 (14,66 euros sin impuestos), devolvemos la diferencia.

Por lo que, hemos realizado un abono de 155,3 euros (impuestos incluidos). Dicho importe lo recibirá mediante transferencia bancaria, en el plazo máximo de un mes, al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida, tras ser confirmada con el cliente telefónicamente, en el día de hoy.

Por otro lado, en cuanto a la compensación económica de 50 euros por los daños y perjuicios ocasionados, no entramos a valorarla".

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto el escrito del reclamante de fecha 29 de mayo de 2023, en el que refiere: "que esta conforme con la respuesta dada por [REDACTED] en la que acepta la devolución de 155,30 € y quedan resueltas mis pretensiones".

Por ello, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD 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 la fecha abajo señalada.

Madrid, 19 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]