



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13557.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Oferta:

En Madrid, a 15 de septiembre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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 reclamante refiere que estando en [REDACTED] quería cambiar de compañía, pero no encontraba el momento y en una de esas llamadas lo hace un comercial de [REDACTED] que le quiso captar como cliente, a lo que le explica que estaba descontento con la empresa y que iba a cambiar. El comercial le dijo que podría hacerle una oferta comercial que consistía en marcharse a otra compañía, y luego le recuperaría para [REDACTED] y asumirían todos los gastos de la gestión. Este comercial le dijo que me cambiase a [REDACTED] y que un compañero suyo contactaría para hacer la gestión y así fue. Una vez recibidas estas indicaciones, el comercial contactó de nuevo ya por whatsapp y todas las conversaciones se realizaron por este medio. Procedí a realizar el cambio y seguí todas las indicaciones que el comercial le indicó para acceder a la oferta que me hizo. Por un lado, la oferta no se ha cumplido, porque prometía mantener siempre la misma cuota, y por otro lado, la penalización de la que se iban a hacer cargo no lo hicieron. El reclamante refiere que reclamó a [REDACTED] y se atienen al contrato que se firmó, pero el comercial que actuaba en nombre de [REDACTED] me dijo que ellos se harían cargo de todo.

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: "que [REDACTED] se haga cargo de la penalización que tuve que abonar, y que ellos se hagan cargo de la mala praxis que efectúan las compañías con las que contratan la captación de clientes".

En su escrito de 27 de marzo de 2023 refiere: "considero no se aporta suficiente documentación para dar por cerrada mi reclamación ante [REDACTED]. Ellos aportan la grabación que hicieron, yo aporté documentación e información donde su comercial me decía que aceptase todo lo que me dijese en la grabación y que ellos como empresa se encargaban de gestionar todo. Se trata de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

un engaño y he sido estafado, ahora [REDACTED] se lava las manos amparándose en una grabación mientras las empresas que tienen de comerciales realizan estas prácticas. Ruego se revise a fondo y se obligue a [REDACTED] a correr con los gastos ocasionados, como consumidor me siento indefenso”.

En su escrito de 4 de julio de 2023 refiere: “agradezco a [REDACTED] el gesto comercial que ha tenido regularizando las facturas de los 12 meses entre abril de 2022 y marzo de 2023 dando lugar a un abono de 327,09 €. Sin embargo el precio regularizado es un precio razonable medio por los servicios prestados, por lo que me reitero en la gestión comercial que una empresa subcontratada y en el nombre de [REDACTED] me ofreció, y esto era asumir la penalización por marcharme a [REDACTED] y volver a [REDACTED]. No deberían en ningún caso permitir que ninguna empresa comercial que trabaje para su grupo realice estas prácticas, que son entendibles como un engaño y la única persona perjudicada soy yo. Solicito en firme que por favor tengan en cuenta todas las pruebas que he aportado donde se demuestra que el comercial que actuaba en nombre de [REDACTED] me indujo a irme a [REDACTED] para ofrecerme una oferta de retención y asumiendo la penalización de [REDACTED] por un valor de 756,02 €. Muchas gracias por su atención y tiempo, tan solo les pido se pongan en mi lugar revisando toda la documentación aportada, sobre todo las conversaciones de whatsapp”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “En primer lugar, una vez analizados los hechos que nos describe en su escrito y realizadas las comprobaciones oportunas, queremos poner en conocimiento del Sr. [REDACTED] que, no tenemos constancia documental (grabación o contrato escrito), ni consta contacto con atención al cliente en las fechas reclamadas, ni mail, ni ninguna otra comunicación con el cliente, que justifique la oferta aquí reclamada.

Respecto a lo anterior le informamos que, tenemos constancia que con fecha 17 de febrero de 2022, D. [REDACTED] solicita la portabilidad a otro operador de sus servicios de telefonía e internet, causando baja en esta mercantil y posteriormente, con fecha 16 de marzo de 2022, solicitó nuevamente el alta de sus servicios con [REDACTED], realizándose esta en la misma fecha y quedando registrado en una grabación de voz.

En este mismo sentido, queremos indicarle que tras escuchar la grabación de voz donde se realiza la contratación, se informa respecto a la cuota mensual durante 12 meses será entre 70,00 €/75,00 €/mes, impuestos indirectos incluidos, dependiendo de los decodificadores que contrate para el servicio de tv, no haciendo mención al abono de la penalización del otro operador.

Asimismo y en relación a la grabación que le hemos remitido el día 29 de marzo del año en curso a través de correo electrónico, le informamos que la contraseña para poder escucharla es su número de expediente.

Finalmente, le informamos que con el ánimo de dar una respuesta satisfactoria al Sr. [REDACTED], hemos revisado la facturación generada desde el alta del contrato y se ha aplicado un descuento adicional sin compromiso de permanencia, ajustando las próximas 12 facturas a 68,65 €, impuestos indirectos incluidos”.

En su escrito de fecha 15 de junio de 2023 refiere: 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], en referencia a una oferta por irse a otro operador, comunicamos que tras la baja de los servicios en febrero de 2022, nos consta una oferta de fecha 7 de marzo de 2022, que adjuntamos al escrito, con la firma digital de nuestro cliente aceptando la misma, con precio de 37,49 €, impuestos indirectos incluidos, durante tres meses.

Como gesto comercial con fecha de este escrito, se tramita un abono de 327,09 €, impuestos indirectos incluidos, por la diferencia de las facturas generadas los 12 meses ofertados, entre abril



Comunidad de Madrid

de 2022 y marzo de 2023 y el precio de 37,49 €, impuestos indirectos incluidos. Para el cálculo se ha descontado un abono de 50 €, impuestos indirectos incluidos, que se tramitó por los mismos motivos el 14 de abril de 2023. Adjuntamos al escrito la nota de abono y varias facturas a modo de ejemplo.

El abono se ingresará en los próximos días en la cuenta bancaria en la que el Sr. [REDACTED] domicilia sus pagos con [REDACTED].

En cuanto al coste de compromiso de otros operadores, [REDACTED] no se hace cargo de los importes de compromiso de otros operadores, ni consta en la oferta adjunta.

Por otro lado informamos que actualmente nuestro cliente tiene activos los servicios de Fibra, fijo TV y móviles [REDACTED] / [REDACTED] / [REDACTED] por un precio de 48,08 €, impuestos indirectos incluidos, por nueva oferta de fecha 11 de abril de 2023 que adjuntamos al escrito".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º El reclamante refiere en la documentación que viene de un contrato empresa con su antiguo operador y que ahora no lo es, pero lo será.

2º El reclamante refiere que el comercial le decía: "que aceptase todo lo que me dijese en la grabación y que ellos como empresa se encargaban de gestionar todo. Se trata de un engaño y he sido estafado".

3º En la documentación aportada por la mercantil, contrato y factura, es de empresa, en concreto [REDACTED].

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente resolución de **NO ENTRAR A CONOCER**, al entender que el reclamante no es un consumidor final y por ello no puede dirimirse dicha solicitud a través de Arbitraje de Consumo, al ser un mecanismo para resolución de conflictos entre un particular y una empresa.

Así mismo, en este caso y ante las prácticas comerciales realizadas, podemos estar ante una actuación que es susceptible de delito y por ello, se deja expedita la vía judicial por si el reclamante considera dicha forma de ejercer sus derechos.

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.

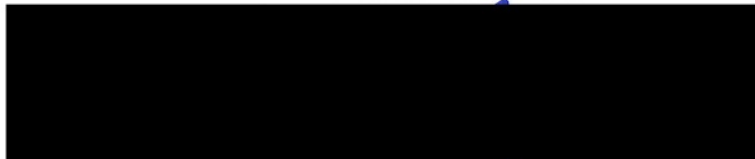
Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar señalados al pie del documento.

Madrid, 18 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

