



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14675.8/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

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: Al iniciar el cambio de compañía para irse a otra por una cuestión económica, su actual operadora le ofrece una oferta más económica, incluso que la ofrecida por la nueva operadora y para ello le piden que cancele la portabilidad. Cuando se cancela todo lo iniciado con la otra compañía, le informa su anterior operadora, de que lo ofrecido por ellos unos días atrás no es posible, es decir, no es válida la oferta que le hicieron. A fecha actual, sigue en la compañía acogiéndome a una oferta del 50% en una tarifa de 69 € durante 1 año, pero la portabilidad que se había iniciado era por un importe inferior de manera indefinida.

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: "Que se hagan cargo de su error y de la repercusión económica que ha tenido esto en mi persona. Haber cancelado una oferta con orange que era de 25 €/mes de manera indefinida por lo que tengo ahora es inadmisibile. Me siento estafada".

En su escrito de 3 de marzo de 2023 refiere: "Inicio portabilidad con la compañía [REDACTED] en octubre de 22, [REDACTED] la que hasta el momento es mi compañía me hace una contraoferta mejorando la de [REDACTED], por lo que decido quedarme. Cuando cancelo la portabilidad, [REDACTED] ha decidido cancelar la contraoferta alegando que no me pueden dar lo ofrecido, pidiéndome disculpas y listo. Me hacen una oferta que acepto de momento, con unas condiciones mejores que las que tenía en su momento con ellos, pero mucho peores que las que me ofrecía [REDACTED]. Cuando inicio este procedimiento en sus alegaciones [REDACTED] dice que mejoran mi oferta, siendo esto falso ya que la oferta que me hacen es mucho más cara que la que tenía, lo único que me ofrecen 50 % de descuento en la factura durante 12 meses, cuando antes tanto con ellos como

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

con [REDACTED] el importe acordado era inferior e indefinido. Mi factura inicial era de 54,90 [REDACTED] me ofrece lo mismo que tengo por importe de 36 € de forma indefinida [REDACTED] me contraoferta lo mismo que tenía inicialmente por 32 € + decodificador de televisión: LO ACEPTO y nunca se lleva a cabo [REDACTED] después de esto me ofrece servicios iniciales por 34,95 € "DURANTE 12 MESES" es decir mi tarifa actual es de 69,90 €/mes. Siento que me han tomado el pelo desde el principio, engaños y mentiras para no perder un cliente y solicita: Mi pretensión es que cumplan con lo ofertado inicialmente, es decir, 32 € en la factura iva incluido de manera INDEFINIDA, (no mediante oferta de 12 meses para que después me lleve el susto al finalizar) con los mismos servicios que tenía, teléfono móvil y wifi radio, a lo que añadieron canales de televisión".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Sobre este tema les informo de que, una vez revisado su expediente, hemos comprobado que con fecha 14/11/2022 se le ofertó el servicio de [REDACTED] con una promoción de la cuota al 50% durante 12 meses.

Esa promoción es la que tiene actualmente, dicha promoción se empezó a aplicar el día 6/12/2022 y se mantendrá hasta el día 5/12/2023 con la cuota promocionada a 34,95 €. Adjuntamos el email enviado con la promoción. Por todo lo expuesto, considerando que ha habido una demora en la aplicación del descuento, hemos procedido al reintegro de la diferencia entre lo facturado y la cuota promocionada de 34,95 € del día 14/11/2022 al día 5/12/2022. Dicho importe, 13,74 €, más impuestos, le será reintegrado a la reclamante en su cuenta de cargo habitual o bien, si fuera su caso, compensado con las facturas que pudieran encontrarse pendientes de pago en ese momento. Considerando resueltas las cuestiones planteadas en su escrito de reclamación rogamos que traslade nuestras disculpas a la Sra. [REDACTED] por las molestias que le hayamos ocasionado, con la seguridad de que somos los primeros interesados en que situaciones como la descrita no vuelvan a suceder".

En su escrito de 5 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante refiere que al iniciar la portabilidad con [REDACTED] con fecha 12/12/2022 y que en ese momento la mercantil es cuando se pone en contacto con ella para hacerle una contra oferta por 32 € pero que no se llega a producir, pero no aporta documentación alguna que pruebe la oferta realizada por la compañía nueva y la realizada por al actual, mejorando esta.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral, no tiene prueba alguna que acredite las manifestaciones de la reclamante y se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD DESESTIMANDO las pretensiones de la misma.

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.

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

Comunidad de Madrid

Previa 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

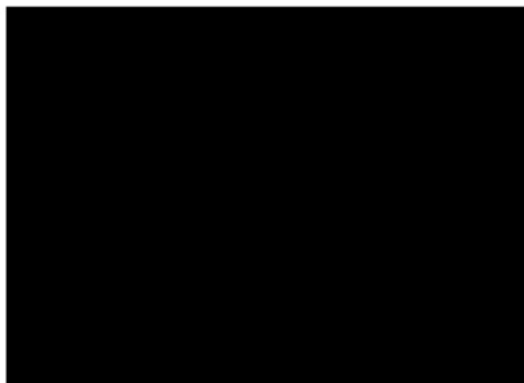
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 29 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

