



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12589.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de marzo de 2024 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 AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere sufrir una estafa por parte de un comercial que se hizo pasar por responsable de fidelización que ofreció condiciones falsas que no pueden cumplirse de contratación y mantenimiento del servicio "garantizo que en 2 años la tarifa [REDACTED] quedará exactamente igual y pagará lo mismo que actualmente los próximos dos años y dentro de esta oferta a modo de detalle le ofrezco dispositivos incluidos dentro del precio total" obligando a permanencia de 2 años.

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: "Liberarme de la permanencia de dos años".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Tras realizar un estudio de la reclamación, respecto a la oferta falsa realizada por un comercial en la que se incluía un pack [REDACTED] más 4 dispositivos en la que se le impuso un compromiso de permanencia, por lo que pide anulación del mismo, les informamos de que, conforme a la documentación contractual que les anexamos, el 4 de julio de 2023 se dio de alta la oferta contratada por el cliente para las líneas [REDACTED] la cual se aplica conforme a las siguientes condiciones:

[REDACTED] - cuota 155,95 euros (impuestos incluidos)

[REDACTED]

[REDACTED]

1,00 € x 24 meses

[REDACTED]

[REDACTED]

1,50 € x 24 meses

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

[REDACTED]

1,50 € x 24 meses

[REDACTED]

1,00 € x 24 meses

Total 160,95 € x 24 meses

Sin embargo, hemos detectado que la cuota del dispositivo vinculado a la línea [REDACTED] (color BLANCO), no impacta correctamente en factura ya que se le ofertó al cliente por 1 euro (impuestos incluidos), y se le factura 1,50 euros (impuestos incluidos).

A este respecto, les señalamos que, en fecha del 25/09/23, se procedió a la anulación de las cuotas del citado dispositivo para reestablecer la cuota correcta de 1 euro (impuestos incluidos) x 24 meses, la cual comenzó a aplicarse a partir de la factura de fecha 12/10/23.

En este sentido, les indicamos que, en la misma factura de fecha 12/10/23, consta reflejada una devolución como descuento, por importe de 4,50 euros (impuestos incluidos), referente a las 3 cuotas mensuales ya abonadas por este dispositivo [REDACTED] color BLANCO, asociado a la línea [REDACTED]

Por ello, les informamos de que, estando ya aplicada correctamente la oferta en su totalidad, no se contempla anular los compromisos de permanencia de 24 meses asociados a la misma.

Para finalizar, les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está 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.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por [REDACTED], y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada.

En su escrito de 13 de febrero 2023 se ratifican en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, sí que está acreditada la información que la dieron por parte de la mercantil a la reclamante, y en concreto la no subida de la tarifa durante dos años.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y se puede marchar de la mercantil sin pagar permanencia alguna, pero previo abono de los dispositivos.

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



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 22 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR