



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13976.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de agosto de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que tras varios meses reclamando a la empresa y poniendo quejas por incidencias en el servicio (más de 5 días sin cobertura ni internet) sms cobrados que no han sido enviados a ningún teléfono de los que indican, lo cual no es la primera vez, y añaden gastos no efectuados por el cliente y por incumplimiento de una oferta suscrita con fecha 3 de Julio de 2023 a 3 de julio de 2024 que son 12 meses con un descuento de 10 €.

El Órgano 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 solicita: "Se realice el abono de todo lo que me deben cuya suma asciende a 9,80 €+ IVA, correspondiendo a una mala gestión del descuento que se me ofertó, la devolución de los SMS no enviados y los más de 5 días sin cobertura con el terminal".

En su escrito de 18 de enero de 2024 refiere:" Indican que la oferta la aplican en agosto cuando el documento que ya aporte es con fecha de julio y en periodo de facturación de julio agosto no se aplica el descuento, el cual me deben como cliente sino claramente en una estafa donde inician mucho más tarde una promoción que empieza con anterioridad y la cual aplican casi 2 meses después, ya que tenía que haberse aplicado con fecha 3/julio/2023 y en la factura del 21/07 al 20/08/2023 ni del 21/08 al 28/08/2023 se aplican por lo que está pendiente 10 del primer periodo y la parte proporcional del 21-28 de agosto tal y como indican es su escrito".

En su escrito de 02 de febrero de 2024 refiere:" No aplicación de promoción El día 03/07/2023 me hicieron una oferta en la que descontaban 10€ sobre mi factura desde ese mismo momento y no la aplican durante casi dos meses, la comienzan a realizar el 24/08/2023 y se niegan a realizarme el abono correspondiente de la no aplicación de la oferta/promoción y solicita: Contrato Facturas Escrito donde reconoce la compañía que no aplican hasta la fecha 24/08/2023".

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

En relación a lo anterior, respecto a la aplicación de la oferta de descuento ofrecida en julio de 2022, les informamos de que, en dicha fecha, se ofertó un descuento de 9,95 euros (impuestos incluidos) durante 12 meses, sobre la cuota de la tarifa [REDACTED], asociada a la línea [REDACTED] y se verificó que se ha estado aplicando un descuento de 10 euros (impuestos incluidos). Adjuntamos oferta para su comprobación.



Comunidad de Madrid

Asimismo, respecto al SMS tarificado en la factura de 21/11/2022, les notificamos que la tarificación es correcta, en base a las características de la tarifa contratada. Puede consultar las condiciones en [REDACTED]

Igualmente, en relación a la falta de cobertura de datos en la línea [REDACTED], les indicamos que no se detectó ninguna incidencia de cobertura en la zona de residencia de la cliente, durante los últimos meses del año 2022.

Para finalizar, les señalamos que la 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 Dña. Cristina Mancera Jiménez.

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 15 de diciembre de 2023 refiere: “En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

Tras realizar un nuevo estudio de la reclamación, en base a la oferta aceptada en julio del 2023 y no del 2022 y en contestación a la misma, les indicamos que en fecha 03/07/2023 el cliente acepta un descuento de 10 euros por 12 meses, sobre la cuota de la tarifa de la línea 675284089, cuyo comprobante adjuntamos para su comprobación.

En relación a lo anterior, les informamos de que se ha comprobado que el descuento de 10 euros ofertado comienza a aplicarse desde el 24/08/2023 y finalizaría el 24/08/2024. Adjuntamos factura para su revisión.

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 12 de enero de 2024 refiere:” En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

Tras realizar un nuevo estudio de la reclamación, en base a la oferta aceptada el 4 de julio del 2022, en relación al descuento de 10 euros (impuestos incluidos) a aplicar durante 12 meses, les informamos que este descuento fue generado correctamente desde la factura 22/07/2022 hasta la factura 22/07/2023. Aportamos facturas para su comprobación.

En relación a lo anterior, y como pueden comprobar en las facturas que hemos aportado en el expediente, el descuento fue emitido en 13 facturas y no en 12 como así consta en la oferta aceptada por parte de la Sra. [REDACTED] cuyo comprobante de venta fue adjuntado en expedientes anteriores.

En este sentido, les detallamos que el descuento reclamado de 10 euros (impuestos incluidos), no es aplicado en la factura de agosto del 2023, ya que el mismo había finalizado.

Asimismo, les notificamos que hemos verificado que la oferta aceptada por parte de la cliente en julio del 2023, referente al descuento de 10 euros por 12 meses, sobre la cuota de la tarifa de la línea [REDACTED], comienza a aplicarse desde el 24/08/2023 y finalizaría el 24/08/2024, es decir es una oferta que tiene una vigencia de 12 meses como así consta en el comprobante de venta que aportamos.

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



Comunidad de Madrid

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, Dña. [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 junio de 2024 refiere: “Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a la oferta aceptada el 4 de julio del 2022, en relación al descuento de 10 euros (impuestos incluidos) a aplicar durante 12 meses, la tarificación de un SMS en la factura 21/11/2022 y fallos de cobertura en su zona.

Al respecto, les informamos que este descuento fue generado correctamente desde la factura 22/07/2022 hasta la factura 22/07/2023. Aportamos facturas para su comprobación.

En relación a lo anterior, y como pueden comprobar en las facturas que hemos aportado previamente en el expediente, el descuento fue emitido en 13 facturas y no en 12 como así consta en la oferta aceptada por parte de la Sra. [REDACTED] cuyo comprobante de venta fue adjuntado en expedientes anteriores.

Asimismo, les notificamos que hemos verificado que la oferta aceptada por parte de la cliente en julio del 2023, referente al descuento de 10 euros por 12 meses, sobre la cuota de la tarifa de la línea [REDACTED], comienza a aplicarse desde el 24/08/2023 y finalizaría el 24/08/2024, es decir es una oferta que tiene una vigencia de 12 meses como así consta en el comprobante de venta que aportamos.

En este sentido, les detallamos que el descuento reclamado de 10 euros (impuestos incluidos), no es aplicado en la factura de agosto del 2023, ya que el mismo había finalizado.

Así mismo, les comunicamos que el importe emitido en la factura 21/11/2022 por el SMS tarificado es correcto, puesto que se aplica el precio según las características de la oferta contratada.

Respecto a la cobertura en la zona del cliente les comunicamos que no constan incidencias de cobertura en la zona donde reside el cliente en la localidad de Madrid, en los últimos meses del año 2022.

Para finalizar, les recordamos que la cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca Orange.

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, Dña. [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”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Estamos ante dos ofertas que se solapan en el tiempo salvo un mes, según lo ofertado por la mercantil.

1º Oferta(se contrata el 4 de Julio de 2022)	Se empieza a aplicar y se termina	
12 meses 04/07/2022 al 04/07/2023	21/08/2022-21/07/2023	Se debería haber terminado el 20/08/2023



Comunidad de Madrid

2ª Oferta(se contrata el 3 de julio de 2023)		
12 meses 04/07/2023 al 04/07/2024	21/08/2023-20/08/2024	La del mes de 20/08/2024 aún no se sabe si se ha abonado o no

2º Diferenciamos entre fecha de contratación en las ofertas (la primera 04/07/2022 y la segunda 03/07/2023) y la de aplicación de la misma (21/08/2022 para la primera y 21/08/2023 para la segunda), pero cumpliendo los 12 meses ofertados desde la primera factura.

3º se aportan las facturas de 21/07/2023 al 20/08/2023 que no se aplica el último mes de la primera oferta y la de 21/08/2023 a 20/09/2023 en la que se aplica la segunda oferta.



Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD quedando acreditado según la documentación aportada, que de la primera oferta no se aplica en su totalidad, faltando un mes (21/07/2023 al 20/08/2023) y se desconoce a fecha de este Laudo, si se abonará la última factura de la segunda oferta.

Por ello, SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe proceder a realizar el abono de los 10 €, impuestos incluidos, a la reclamante de la última factura de la primera oferta, que consta no realizado, al empezar la misma, un mes después de la fecha contratada.

Así mismo, si a fecha de la recepción de la última factura de fecha 21/07/2024 a 20/08/2024, no se ha realizado el último descuento de 10 €, impuestos incluidos, se debe proceder a realizarlo.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a los días sin cobertura y los cobros de mas, al no estar acreditadas ni documentadas dichas manifestaciones.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.

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.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.