



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12527.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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:

Dispongo de la Tarifa Única (27,45€/mes) y me cambio a Tarifa Única Ocio (17,99€). Debido a una publicidad engañosa me quieren cobrar 40,44€. Me quejo y desisto de la nueva tarifa dentro de los 14 días naturales que estipula la Ley. Aun así, me siguen llegando facturas de Tarifa Única Ocio cuyos recibos devuelvo inmediatamente.

En junio me amenazan por dichas devoluciones y me cambian a la Tarifa Tempo 24H Me siento ultrajado porque me han engañado vilmente y después no han gestionado de manera correcta el desistimiento de tarifa solicitado, ya que me han mantenido dicha tarifa hasta el 27/05/2024. Acto seguido, me han cambiado a Única Plus y finalmente a Tempo24h

Solicita: Disfrutar de la tarifa UNICA OCIO al precio indicado en la promoción 17.99€/mes (IVA incluido) 10.000 puntos [REDACTED] E Indemnización económica pertinente por ser víctima de publicidad engañosa, por no cumplir con los 14 días de desistimiento y por cambio de contrato de forma unilateral. Cuantifica su pretensión en 30.000€.

El reclamante adjunta un escrito con el detalle cronológico de los hechos y solicita una indemnización por importe de 100 euros, entre otros.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 29/10/24 expone lo siguiente:

..... les informamos de que se está analizando la contratación realizada para el CUPS ES0021000016093505JB0F, para comprobar si se produjo algún error.

Una vez se finalicen las gestiones, les informaremos de ello.

En fecha 22 de noviembre de 2024, manifiestan:

*().....De conformidad con lo anterior, les informamos qué tras contrastar que se produjo un error a la hora de la contratación en la tarifa aplicada al contrato 130068194153, dado que no que se aplicó correctamente con el precio de la tarifa única ocio (17.99€/mes (IVA incluido), les informamos que se ha recalculado con la tarifa correcta la facturación emitida dando como resultado un abono a favor del cliente por importe de 175,15 € el cual fue transferido a la cuenta asociado al contrato ES710049294630281423****.*



Comunidad de Madrid

LA PARTE RECLAMANTE mediante escrito de fecha 11 de enero de 2025 indica lo siguiente:

Habiendo recibido contestación por parte de [REDACTED], les hago llegar mi disconformidad con la solución proporcionada por la misma, ya que no tiene en cuenta mi demanda para resarcirme correctamente por el calvario de llamadas, reclamaciones y tiempo invertido en todo este asunto. No les puede salir gratis.

Solicita 1) Cambio a la Tarifa Única Ocio en las condiciones ofertadas en la aplicación de [REDACTED] (17,99€) 2) 10.000 puntos [REDACTED] 30.000€ de indemnización por lo expuesto anteriormente. Además, hay que tener cuenta la publicidad engañosa y el no haber respetado los plazos para desistir del nuevo contrato al que fui sometido.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 24 de enero de 2025, expone:
.....comprobamos que en comunicación anterior, ya se indicó que, debido a una incidencia en nuestros sistemas, no se aplicó la tarifa única ocio. Es por ello que se procedió a recalcular el exceso facturado dando como resultado la cantidad de 175,15 €, la cual fue transferida, con fecha 07/11/2024, a la cuenta asociado al contrato

ES [REDACTED]

Con este abono quedaría saldado el importe que se facturó de más por lo que entendemos conformes las acciones realizadas.

Por otra parte, no podemos admitir la pretensión económica manifestada por el reclamante y que fija de forma genérica en 30.000 €, sin justificación de ningún tipo.

Para Endesa, lo más importante es poder ofrecer el servicio que merecen los clientes y que sigan confiando en esta compañía por lo que rogamos trasladen nuestras más sinceras disculpas al Sr. [REDACTED] por los inconvenientes que se le hayan podido ocasionar

Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

LA PARTE RECLAMANTE por escrito fechado el día 21 de febrero de 2025 indica :

Me dirijo a ustedes en calidad de ex-cliente de [REDACTED] El motivo de este escrito es presentar una reclamación formal debido a un incumplimiento contractual por parte de su compañía, así como la solicitud de una compensación económica por los perjuicios sufridos.

He sufrido dos tropelías: 1) Publicidad engañosa (me prometieron una tarifa en condiciones ventajosas que no llegó a cumplirse) 2) Denegación de mi derecho a desistimiento (violando así mi derecho conforme al artículo 69 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.)

He sido resarcido por el perjuicio económico resultante del exceso facturado, pero no se me ha indemnizado por todo el tiempo invertido en realizar escritos, alegaciones y horas de teléfono con el Servicio de Atención al Cliente, ni por violar mi derecho a desistimiento.

Solicita: 1) Una compensación económica por los daños y perjuicios sufridos, que calculo en 2000€ (dos mil euros). 2) Una explicación clara y detallada de los motivos por los cuales no se atendió mi petición de desistimiento dentro del plazo legal establecido.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta un escrito de fecha 31 de marzo de 2025 para el acto de audiencia y reitera toda la información y documentación que obra en el expediente.

La parte reclamante NO presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante procediendo el recálculo de la facturación impugnada conforme a la tarifa "*Tarifa Única Ocio*" por importe de 17,99 euros al mes para el contrato nº 130068194153, durante el tiempo que ha permanecido de alta con la citada tarifa (enero/ septiembre de 2024) debiendo reintegrarle la cantidad total de 175,15 euros, si es que a fecha actual no se hubiera realizado.

El usuario afirma que realiza un cambio de tarifa al recibir una oferta publicitaria que posteriormente la empresa no cumple. Pasa de la Tarifa Única al la Tarifa Única ocio.

Se ha producido un incumplimiento del contrato suscrito no respondiendo el mismo a la oferta realizada- según queda documentado en el expediente-.

La entidad reconoce en sus alegaciones que se produjo un error en la contratación y recalcula las facturas cobradas incorrectamente, resultando un saldo a favor del reclamante por importe de 175,15 euros.

No procede el abono de otras cuantías y conceptos solicitados, ya que aunque el reclamante manifiesta que la empresa no le ha permitido ejercer su derecho a desistir del contrato, no acredita haber ejercitado este derecho en legal plazo y forma.

El interesado a lo largo del procedimiento solicita diferentes cuantías a tanto alzado, por el perjuicio sufrido "*tiempo invertido en realizar escritos, alegaciones horas de teléfono con el servicio de atención al cliente*", pero no justifica debidamente su procedencia e importes.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]