



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00205.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: que con fecha 2 de junio de 2020 desde el departamento de fidelización de ##### le ofertan un descuento de 50% aproximadamente en los servicios y líneas por un periodo de 12 meses y sin permanencia alguna, oferta que aceptó, contratando de forma verbal por los servicios de grabación de #####. La operadora de ##### que realiza la lectura del contrato no menciona en ningún momento la existencia de compromisos de permanencia. Que el día 5 de junio de 2020 verificó, desde el área de cliente en la web de #####, que no existe ningún compromiso de permanencia en ninguna de las líneas ni en ninguno de los servicios. Debido a errores de facturación de #####, mala calidad del servicio y falta de seriedad de la compañía en los diferentes servicios de atención al cliente, decidió portar sus líneas y servicios a otra compañía. El 20 de agosto de 2020 recibió una llamada de ##### en la que le hacen una oferta para anular la portabilidad, oferta que rechazó, indicándole en ese momento que librarán cargo en su contra por los compromisos de permanencia adquiridos. El 22 de agosto de 2020 verificó, desde el área de cliente en la web de #####, que con fecha 18 de agosto de ##### ha cargado un compromiso de permanencia con fecha inicio del 18/08/2020 y fecha fin del 02/06/2021 en las líneas ##### y ##### Interpuso varias reclamaciones a través de los servicios de #####, solicitando la grabación del contrato en varias ocasiones. Además de la permanencia también le repercuten una penalización por promoción de móvil que no existe pues no ha comprado terminal alguno, una cuota por suspensión temporal del servicio y un cargo por gestión de cobro. Solicita que ##### remita marca, modelo, IMEI y otros del terminal al que afecta la penalización por promoción de móvil reclamada, remita copia de la grabación de voz del contrato realizada el 02/06/20, anule la factura del 15/08/20 - 14/09/20 por importe de 497,82 euros, anule su factura del 15/09/20 -14/10/20 por importe de 12,99 euros, cese en cualquier acción o procedimiento iniciado contra él, cese en sus pretensiones económicas por los conceptos reclamados u otros, anular la penalización por incumplimiento de permanencia por 106,03 euros y la penalización por promoción de móvil por 82,58 euros, debido a que la portabilidad de la línea ##### hubo de ser realizada a la compañía #####, concesionaria de la línea, deduciéndose que ##### no tiene derechos sobre esta, que sean sancionadas por las prácticas abusivas descritas y que se obligue a las compañías telefónicas a entregar copia de los contratos.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que, en respuesta a la especificación del concepto de penalización según consta en las condiciones generales del contrato suscrito por el abonado con #####, con posterioridad a la contratación inicial con fecha 02/06/2020, se realizó un cambio a la tarifa Internet Fibra 300 + línea, con un descuento del 55% en la cuota de Internet Fibra durante 12 meses en la línea ##### llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 381,53 euros (exentos de impuestos). Asimismo, con posterioridad a la contratación inicial con fecha 02/06/2020, se realizó un cambio a la Tarifa Pack 250min, con un descuento del 45% en la cuota de la Tarifa Móvil durante 12 meses en la línea ##### llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 110 euros (exentos de impuestos) asociado a la tarifa y 140,73 euros (exentos de impuestos) asociado al descuento. Confirman que ##### disfrutó del beneficio comprometido por ##### desde la fecha en sus facturas desde 02/06/2020 hasta la fecha de baja el 25/08/2020 en la línea ##### y hasta el 02/09/2020 en la línea ##### momento en el que el cliente no había finalizado sus compromisos de permanencia. No obstante, en calidad de servicio, han realizado un ajuste por importe de 12,99 euros con impuestos en la factura de 20/10/2020 en relación al cargo aplicado por gestión de cobro. En relación al cargo de instaladores adicionales, les confirmamos que, con fecha 29/06/2020, esta mercantil realizó un ajuste de 60,44 euros con impuestos, que consta reflejado en la factura de 20/07/2020. Tras el ajuste realizado, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 497,82 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura 20/09/2020. En relación a las cuotas y consumos realizados hasta la baja del servicio y los cargos de penalización.

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMACIÓN PARCIAL** de las pretensiones formuladas por la parte reclamante, por cuanto queda acreditado la improcedencia de la aplicación de penalizaciones, al no existir compromiso de permanencia con #####. Procede **anular la factura con referencia M15/#####, de fecha de emisión 20/09/2020, por importe de 497,82 euros, impuestos incluidos**, reclamada por ##### por cargos de penalización, quedando el reclamante al corriente de pago.

Desestimar la reconvenición formulada por la empresa reclamada en la cantidad de 497,82 euros (impuestos incluidos), toda vez que examinada la documentación, no existiendo compromiso de permanencia con #####, procede anular la factura en relación a los cargos de penalización de fecha 20/09/2020 por importe de 497,82 euros (impuestos incluidos).

En cuanto a la solicitud de sancionar a la reclamada por prácticas abusivas formulada, no entra a conocer toda vez que este Órgano carece de competencia, pudiendo la reclamante, si a su derecho conviene, dirigirse al competente en la materia, quedando expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unaninimidad**.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Previo 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 el lugar y fecha señalados al principio.