

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03166.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Telefone Associado:

En Madrid, a 18 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

██ en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: en el mes de octubre de 2018 solicita la portabilidad de la línea fija 91225 y móvil 6339....Con fecha 22 de octubre se ponen en contacto con ella desde el departamento de recuperaciones de [REDACTED] para cancelar la portabilidad y le ofrecen correr con el cargo de la penalización así como una rebaja en el precio ofertado por la otra empresa, a cambio de una permanencia de doce meses (correo de 25 de octubre de 2018).

El 13 de enero de 2019 le cargan la penalización de 114,11 euros por cancelación y se pone en contacto con la empresa para solicitar la devolución, informándole el 6 de marzo, que se hará vía descuento en las facturas siguientes y lo acepta. No acepta permanencia de 12 meses desde esa fecha, ya que su compromiso empieza el 22 de octubre.

Solicita abono de la cantidad de 114,11 euros correspondiente a la penalización por cancelación de la portabilidad, sin la aceptación por su parte de la cláusula abusiva de 12 meses más de permanencia, pues se estableció con fecha 22 de octubre y finaliza el 22 de octubre de 2019.

Manifiesta la reclamante mediante escrito de fecha 1 de julio de 2019 solicitando la grabación de las llamadas de fecha 22 de octubre de 2018 con el departamento de cancelaciones , ya que se comprometieron a asumir del coste de la penalización hasta 200 euros . Señala que con fecha 1 de octubre de 2019 procederá a la extinción del compromiso que le vincula a [REDACTED] cumpliendo la permanencia de 12 meses.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que el 6 de marzo de 2019 se ponen en contacto con él y le ofrecen un descuento en facturas a cambio de ampliar la permanencia, a lo que no está dispuesto.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de septiembre de 2019 y se opone a la reclamación. Informan que la promoción de devolución de penalización de otro operador es hasta 150 euros. Si el cliente no acepta dicho compromiso no es posible la activación de la promoción indicada.

La reclamante se encuentra al corriente de pago y no pueden aportar el contrato o grabación por una incidencia.

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: **ESTIMAR** la pretensión de la solicitante debiendo la compañía **reintegrarle la cantidad total de 114,11 euros** correspondiente al cargo de penalización por permanencia que le cobra otra compañía, al aceptar las condiciones de retroportabilidad en el mes de octubre de 2018. Esta devolución no implica ampliar el compromiso de permanencia más allá de los 12 meses inicialmente acordados.

La empresa no aporta el contrato o grabación de la oferta telefónica requerida ni desvirtúa por ningún otro medio el contenido de la información de las condiciones que la reclamante envía al departamento de atención al cliente con fecha 25 de octubre de 2018

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 18 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL