



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03342.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de febrero de 2018 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: después de que portara en diciembre cuatro líneas de móviles, ADSL y fijos, el comercial le indicó que mediante la dirección de correo que le facilitó, retrocederían las penalizaciones de las otras compañías. El 12 de enero envió el correo con la correspondiente documentación, al no recibir noticias y tras numerosas llamadas, en abril le comunican que vuelva a enviar todo de nuevo. Ante la ausencia de noticia, se volvió a poner en contacto con [REDACTED] y entonces le dijeron que ese no era el medio de retroceder la penalización, sino a través de la página web. Lo hizo así y entonces recibió correo de que ya estaba fuera de plazo puesto que son 120 días para tal reclamación. Por ello, solicita que le sean reembolsadas las cantidades objeto de la portabilidad, según publicidad de la reclamada.

La entidad mercantil reclamada, presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 7 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la reclamante activó un servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra 50 + llamadas y línea Tarifa Pack Ahorro 100. 100 minutos + 1 GB gratis, en fecha 21.11.2016, asociado a los números [REDACTED]. Atendiendo a la reclamación, en la que se manifiesta su disconformidad por la no devolución de 180 € (sin impuestos), en concepto del cobro de la permanencia con su anterior operador, se le requirió la documentación relativa a la penalización emitida por su anterior operador, sin que disponga de ella, por lo que una vez recibida, procederá a aplicar la promoción consistentes en un descuento en su factura de hasta 300 € (exento de impuestos). La aplicación de esta oferta conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses, con vigencia desde el momento de la aplicación de la promoción.



La reclamante presenta escrito de fecha 21 de diciembre de 2017, en el que, en síntesis, informa que no está de acuerdo con la contestación. En ningún momento se especifica en la oferta informada que la devolución de la penalización será a aplicar en facturas sucesivas. La documentación requerida ha sido enviada en varias ocasiones mediante e-mail. No admite que la aplicación de la oferta conlleve una permanencia de 12 meses, cuando lleva más de doce meses con sus servicios. Reclama que la cantidad solicitada sea abonada a la cuenta y sin ninguna permanencia.

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que tras portar en diciembre cuatro líneas de móviles, ADSL y fijos, llamó a la compañía para solicitar información sobre lo que tenía que hacer para que le retrocedieran las penalizaciones de las otras compañías, para lo cual se le facilitó una dirección de correo a la que se tenía que dirigir, con la finalidad de que fueran retrocedidas esas penalización, por lo cual, así lo hizo, digiriendo un primer correo a esa dirección el 12 de enero de 2017, y un segundo correo, el 20 de abril de 2017, debiendo ponerse en contacto de nuevo con la compañía, al no recibir ningún tipo de contestación, por lo que el 24 de mayo de 2017 le dijeron que el método empleado no era el procedimiento adecuado, pues tenía que tramitar esa solicitud por medio de la página web de la compañía. De nuevo, haciendo caso a la información recibida, utilizo este cauce para cursar su solicitud, a lo que le respondieron que tai solicitud no podía ser tramitada, pues se encontraba fuera de plazo, sintiéndose perjudicada, porque le había facilitado una información previa incorrecta, en la que, además, sin ningún tipo de problema, le llegaron a manifestar que [REDACTED] devuelve todo tipo de penalizaciones hasta un límite de 300 €. Por tanto, teniendo en cuenta que es titular de cuatro líneas móviles, una fija y un servicio de televisión, que ha cumplido desde el primer momento con los pasos que le indicaron para cursar su petición y que ha obrado correctamente, siendo sólo responsabilidad de la compañía que le hayan cobrado por algo de forma indebida, solicita que le devuelvan la penalización por baja anticipada, de 75,00 €, que figura recogida en la factura de 21 de diciembre de 2016

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 13 de diciembre de 2017, que es leído por el presidente del Colegio Arbutral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 07.11.2017

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 en su totalidad la pretensión de la reclamante**, por lo que, habiendo quedado acreditado que utilizó los canales que le fueron indicados telefónicamente por personal de la entidad reclamada, para que



procedieran a retrocederle la penalización por baja anticipada, a consecuencia de la portabilidad realizada, como queda probado por los correos electrónicos dirigidos a la dirección que le fue indicada a la reclamante, el 12 de enero y posteriormente el 20 de abril de 2017, y no obstante lo cual, en la factura A0006644979-1216, de 21 de diciembre de 2016, entre otros conceptos, figura el **cargo de baja anticipada**, por importe de 75,00 €, que le fue pasado al cobro, y abonado, sin que se observe que exista en lo ocurrido, responsabilidad alguna imputable a la reclamante, **procede que le sea devuelta a la misma, por parte de la entidad mercantil reclamada, la cantidad de 75,00 €, cargados en la factura de fecha 21 de diciembre de 2016, que fue abonada en su integridad.**

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 21 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

