



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04071.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con el importe de 72,27 euros que le están reclamando. La compañía subió los precios contratados de adsl y pack Ahorro navega y sin Límite que permitía el acceso a contratar tarifa pack línea adicional Jazzmovil0 1GB. Ha portado y no le penalizan por el paquete principal y sí por el de Línea adicional, que no puede existir sin el otro. Solicita anulen la penalización por improcedente al haber ellos incumplido el contrato.

La parte reclamada, mediante escrito incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que fue informado del cambio de condiciones en oferta contratada el 28/03/2017; la baja de la línea [REDACTED] por portabilidad, fue tramitada el 12/07/2017, fuera del plazo legalmente habilitado, para tramitar la baja sin penalización. El cliente aceptó un descuento, el día 17/01/2017, del 100% sobre la cuota de su tarifa que llevaba asociado un compromiso de permanencia de 12 meses, o en su defecto el pago de la cantidad de 138,84 euros, exento de impuestos; descuento que disfrutó desde factura de 17/01/2017 hasta la de 12/07/2017, fecha de baja. El importe pendiente de pago asciende a 194,23 euros, impuestos incluidos, por las facturas de fechas 2/08 y 2/09/2017. Solicita se acuerde el pago del importe de 72,27 euros, exento de impuestos por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 oral mediante escrito, incluido en expediente, y leído en este acto, en el que reitera sus alegaciones y reclamación; manifiesta, entre otras, su disconformidad con lo alegado por la compañía, nunca llegó a recibir el detalle de solicitud de los servicios contratados el 17/01/2017, considera que no procede la penalización de 72,17 euros que pretende facturar (factura de 2.8.2017 y no reconoce la existencia del importe pendiente de pago de 194,23 euros.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y leído en este acto, en el que, entre otras, reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 194,23 euros, impuestos incluidos, por las facturas de fechas 2/08 y 2/09/2017. Solicita se acuerde el pago del importe de 72,27 euros, exento de

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

impuestos por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al considerar que no queda acreditada la existencia de la penalización reflejada en factura de fecha 2/08/2017 por lo que **la reclamada deberá anular el importe de SETENTA Y DOS EUROS CON VEINTISIETE CÉNTIMOS** (72,27 euros), exento de impuestos, que ha facturado en la mencionada factura por dicho concepto.

Este Colegio Arbitral **no entra a conocer** sobre la factura de fecha 2/09/2017, al carecer de elementos de juicio para decidir toda vez que no ha sido aportada por ninguna de las partes (aunque ambas se han referido a ella). Queda expedita la vía arbitral o judicial para presentar reclamación al respecto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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.

Madrid, 05 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]