



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06538.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de marzo de 2019 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 la disconformidad con la facturación de la penalización porque no le tramitan una solicitud de cambio de domicilio por una modificación de los servicios que no ha solicitado ni autorizado, le obligan a realizar una baja y un alta nueva con permanencia, y le quieren penalizar por un oferta comercial de julio que no se ha aplicado y la baja ha sido en agosto entre otras cosas, por la negativa al cambio de domicilio. Solicita pagar solamente el consumo.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fija se dio de baja el 7 de septiembre de 2018 y las líneas móviles se portaron el 10 y 14 de septiembre. En cuanto a la solicitud de cambio de domicilio no consta que no se haya podido realizar. Las líneas tenían un compromiso de permanencia por los descuentos aceptados el 4 de julio de 2018 (adjunta copia del comprobante de la venta enviado por correo electrónico), por lo que los cargos de baja de las líneas móviles son correctos. El reclamante adeuda 147,32 euros de las facturas de 12 de septiembre y 12 de octubre de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa reclama una deuda que no se corresponde con la realidad, puesto que abonó el 28 de septiembre con tarjeta parte de la deuda correspondiente a los servicios (adjunta documento bancario), quedando pendiente la penalización. Adjunta factura de su nuevo operador por lo que las facturas presentadas con fecha posterior carecen de valor porque la empresa reclamada ya no le prestaba el servicio. Además la empresa sin consentimiento cambia la tarifa Love que incluía fijo, fibra y móviles a la tarifa Go Up para los móviles. La empresa no aporta documentación de la penalización que quieren cobrar. No solicitó la oferta comercial que le realizaron por teléfono en julio de 2018 y no se aplica porque facturan una tarifa distinta. Solicita que la empresa aporte la grabación.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que llamó en reiteradas veces para informarse si podían trasladar la línea al nuevo domicilio al que se iba a cambiar en unos meses, y siempre le dijeron que sí, pero cuando llamó para solicitarlo primero le dijeron que esperara una semana, y luego que no podían porque estaban haciendo unos cambios en el servicio y que debía contratar una nueva línea fija con un compromiso de permanencia. Como en ese momento no tenía compromiso de permanencia decidió darse de baja y contratar una nueva línea en otro operador. En una de las llamadas que realizó para informarse sobre el traslado de línea al nuevo domicilio, le informaron de unos descuentos que no aceptó hasta que se hubiera trasladado la línea, y el correo electrónico que aporta la empresa no lo recibió. Solicita que se anulen los cargos por baja anticipada y por gestión de cobro, y está de acuerdo en abonar la parte proporcional de la cuota mientras le prestaron el servicio.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvención.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en el cambio de domicilio de la línea fija, que la solución facilitada por la empresa incluía aceptar un compromiso de permanencia cuando el reclamante no tenía ninguno vigente, que la oferta comercial de fecha de 4 de julio de 2018 no fue aceptada por la parte reclamante que se encontraba a la espera de que la línea fija fuera trasladada, que además manifiesta no recibió ningún correo electrónico, y que en todo caso no consta ninguna información sobre la penalización. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos por baja anticipada de las facturas de 14 de septiembre y 14 de octubre de 2018 y el cargo por gestión de cobro de la factura de 14 de octubre de 2018, y la parte reclamante debe abonar los importes de los descuentos aplicados en las líneas móviles de la oferta comercial que manifiesta que no aceptó de la factura de 14 de septiembre de 2018, y el cargo de la parte proporcional de la cuota de la línea [REDACTED] de la factura de 14 de octubre de 2018.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 147,32 euros, debiendo abonar la parte reclamante **23,24 euros**.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

Madrid, 04 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

