

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08000.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 de mayo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 la empresa reclamada no le abonó 165,69 euros de la penalización de su anterior operador tras innumerables llamadas y habiendo remitido la correspondiente documentación, por lo que decide darse de baja al sentirse burlado para que le llamaran y poder solucionar el problema, y le dejan sin servicio las tres líneas móviles reclama y le responden que primero abone la penalización de 475,81 euros, y que ya no podía recuperar sus números que tenía hacía mucho tiempo. Solicita el abono de los 65,69 euros que pagó a su operador de origen por dejarse convencer por el comercial de [REDACTED] que le aseguró la devolución de dicho importe, y la anulación de los recibos por incumplimiento del plazo de permanencia ya que no quería la baja del servicio, solo quería la solución de su reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las condiciones de la promoción, y manifiesta que el reclamante no cumple los requisitos al no encontrarse al corriente de pago. En relación con la factura de 27 de octubre de 2018 en relación a los cargos por baja anticipada son correctos puesto que en le momento de la baja el 5 de octubre de 2018 el cliente no había finalizado el compromiso de permanencia de los descuentos. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 505.52 euros.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que siendo cliente de la empresa reclamada le hace una oferta otro operador, pregunta a [REDACTED] si le mejoran la oferta y le contestan que no, por lo que acepta la oferta del otro operador y le instalan la línea. Entonces le llama [REDACTED] y le mejoran la oferta pero ya no puede aceptarla por la permanencia con el otro operador. Al final le convencen ofreciéndole pagarle la penalización del otro operador. Acepta y él mismo realiza la instalación de [REDACTED]. El problema empieza para que le paguen los 165 € de la penalización, le piden la factura y el justificante bancario y que lo envíe por un página web que no hay manera de conectarse, al



Comunidad de Madrid

final le dan un número de fax y que le llamarían en 10 días y nadie contacta con él. Sabía que tenía un plazo y que si se le pasaba no se lo pagarían. Llamaba y nadie le daba una solución, y para conseguir que le hicieran caso dijo que se daba de baja de todos los servicios, y al momento le cortan sólo las líneas móviles, y cuando reclama le dicen que para recuperarlas tiene que pagar la penalización. No lo pagó, no le dieron ninguna solución, y dio de alta nuevas líneas móviles y fija con otro operador. Solicita que no le cobren las penalizaciones, que se anulen las facturas de la línea fija posteriores al mes de octubre, que se tramite la baja de la línea fija, y el abono de la penalización del otro operador que fue el origen de la reclamación.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y formula reconvención sobre la deuda de 531,51 euros. Aporta copia de las facturas.

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 cometida por la empresa reclamada que no cumplió su oferta comercial que incluía abonar a la parte reclamante el importe de la penalización de su operador de origen, habiendo aportado la parte reclamante la documentación que acredita que cumplía los requisitos de la promoción, y no habiendo manifestado la empresa reclamada que no se cumplieran las condiciones de la oferta. Además la información facilitada por la empresa reclamada no se corresponde con las penalizaciones facturadas. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las tres penalizaciones facturadas en la factura de 27 de octubre de 2018, debe contactar con la parte reclamante para tramitar la baja de la línea fija sin penalización y no emitir más facturación, y anular las facturas de la línea fija emitidas desde el 27 de noviembre de 2018, puesto que la parte reclamante solicitó la baja de todos los servicios. No procede el abono del importe de la penalización del operador de origen puesto que al no estar ya activos los servicios en la empresa reclamada no se puede cumplir el requisito de permanencia de la oferta.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 531,51 €, debiendo abonar la parte reclamante **45,98 €** correspondiente a cuotas y consumo de la factura de 27 de octubre de 2018.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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, 20 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL