



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00242.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

#####

En Madrid, a 23 de septiembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , 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: la disconformidad con la cantidad de 166,35 euros por penalización, ya que en 08/08/##### se hacía cargo del pago por continuar el contrato un año más con la oferta del teléfono fijo ##### fibra y dos líneas móviles, ##### y ##### Solicita que le sea devuelta la cantidad de 166,35 euros y le den una copia de la solución del acuerdo de contrato con el comercial.

La parte reclamada manifiesta que las condiciones necesarias para que ##### asuma la penalización por compromiso de permanencia de un operador anterior son: que la devolución se realizará a través de descuentos en factura sobre el servicio contratado, y es necesario que el abonado esté dado de alta en ##### y al corriente de pago. Una vez acreditado que el abonado no cumple con la condición de estar dado de alta y al corriente de pago, no se considera procedente el objeto de esta **reclamación**. Que existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 40,70 euros impuestos incluidos, correspondiente a la devolución de la factura #####.

La parte reclamante manifiesta que lleva desde 2019 reclamando la devolución de 166,35 euros de penalización que le impuso ##### por marcharse a #####, que el comercial le aseguró que le devolverían esa cantidad si continuaba con #####, nunca le informaron que sería en descuentos en las siguientes facturas, solo le informó de que ##### se hacía cargo de todo. Que devolvió la factura de 40,70 euros porque le facturaron de más, llamó para no continuar con fútbol pues no le interesaba la oferta de enero y le dieron de baja en todo el paquete, ya no tuvo más televisión y le cobran un tanto por ciento de penalización por la televisión.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que en relación a la devolución de la penalización emitida por su operador, las condiciones necesarias para que ##### asuma la penalización por compromiso de permanencia de un operador anterior son que la devolución se realizará a través de descuentos en factura sobre el servicio contratado y que conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses. Es necesario que el abonado esté dado de alta en ##### y al corriente de pago. Que el 27/12/2019 el cliente remitió toda la documentación y reunía los requisitos para activar la promoción, pero la devolución no se aplicó ya que no aceptó el compromiso de 12 meses que conlleva la promoción. No es posible aplicar la promoción ya que el abonado no cumple con la condición de estar dado de alta y al corriente de pago, por lo que no se considera procedente el objeto de esta **reclamación**. En relación a la petición de grabación de la oferta aceptada con la devolución de la penalización de su operador, ##### ha solicitado al departamento de gestión y custodia documental la grabación de la oferta aceptada el 18/11/2019 no estando disponible la misma técnicamente. Las líneas se portaron a otro operador tras la solicitud del #####. El 20/08/20 en el caso de la línea fija y el 21/08/20 en el caso de las dos líneas móviles, hasta esa fecha se factura la cuota del servicio, tal como consta en la factura de fecha 06/09/2020. Que existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 40,70 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura del 06/09/2020.

La parte reclamante manifiesta que no puede aportar más documentación. El día que le ofrecieron dicha promoción para el nuevo contrato, consintió en grabar toda la conversación del acuerdo comercial, con una duración de más de 20 minutos, pero no se la han facilitado.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, se observa una factura de fecha de emisión 01/09/2019, nº de referencia Y119-#####, en concepto de penalización de #####, por importe de 166,35 euros, impuestos incluidos, cuyo pago asumió ##### en el procedimiento de portabilidad, sin que conste haber sido informado el reclamante de los requisitos alegados hasta enero de 2021; y existiendo una factura de fecha 15/09/2020, con referencia S11/#####, pendiente de pago por parte del reclamante, de 40,70 euros, impuestos incluidos, en la cual constan consumos, la empresa reclamada debe abonar al reclamante la diferencia, por importe de 125,65 euros, impuestos incluidos, que ingresará en la cuenta bancaria del cliente.

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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.