



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. Nº: ARCB 00666.1.2020**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.  
VOCALES:D? #####, en representaci3n de la Asociacion CONSUMIDORES Y  
USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral  
Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representacion de COLEGIO OFICIAL  
INGENIEROS  
DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de  
Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici3 la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede  
resumirse en que en noviembre  
de 2019 se duplica el importe de la factura segun le dicen porque habia finalizado la promocion.  
Busca otro operador y durante el proceso de portabilidad le llaman para decirle que se ha  
producido un error y que la promocion sigue vigente, pero decide no seguir con la empresa y porta  
los servicios a finales del mes de diciembre. A continuacion le cargan en su cuenta una factura  
que no se ajusta a ninguna de las situaciones mencionadas, si la promocion termino no hay  
permanencia, y si continua deberian abonarle la diferencia del mes de noviembre y cobrarle el  
mes de diciembre con el precio de promoci3n, mas la permanencia. Solicita que si la promocion  
ha finalizado emitan factura de 94 euros del mes de noviembre, sila promocion no ha terminado  
la devoluci3n de 42,1 euros del mes de noviembre que aplicados a la factura de diciembre  
supondria un coste de  $52,60 - 42,10 = 10,50$  euros por el servicio y 60 euros por el terminal  
adquirido, 70,50 euros en total. Adjunta facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2019.La empresa  
reclamada aporta escrito de fecha 15 de junio de 2020, del que se dio traslado a la  
parte reclamante, alegando que el 7 de diciembre de 2018 el cliente acepto la aplicacion de un  
descuento durante 11 meses desde el 1 de diciembre de 2018 sobre el servicio de internet y linea  
fija, por lo que el incremento de la facturacion a partir de la factura de 6 de diciembre de 2019 se  
debe a la finalizaci3n del mencionado descuento. Si la parte reclamante dispone de algun  
documento que acredite la oferta reclamada solicita su envio para su estudio. Formula  
reconvencion sobre la deuda por importe de 250,04 euros correspondiente a las facturas de 6 de  
enero y 6 de febrero de 2020, de las que adjuta copia y de la oferta de 7 de diciembre de 2018.El Colegio  
Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.  
2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito de fecha 25 de octubre de 2020, alegando  
que no puede  
acreditar las ofertas porque se realizan telef3nicamente y la confirmacion se realiza por correo

1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.  
2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito de fecha 25 de octubre de 2020, alegando  
que no puede  
acreditar las ofertas porque se realizan telef3nicamente y la confirmacion se realiza por correo



## Comunidad de Madrid

electroónico que adjunta y detalla las promociones. Asimismo manifiesta que le han inculcado en el registro ASNEG con los perjuicios que le ha ocasionado. La parte reclamada aporta escrito de fecha 28 de octubre de 2020 en el que reitera las alegaciones y la reconvencción sobre la deuda por importe de 250,04 euros. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 que la empresa reclamada no ha justificado las penalizaciones facturadas sobre las líneas móviles ni sobre el dispositivo, no estando acreditado el compromiso de permanencia, su duración y el importe de la penalización en caso de incumplimiento, por lo que debe anular los correspondientes cargos de las facturas de 6 de enero y 6 de febrero de 2020, siendo correctos los demás cargos al haberse facturado la parte proporcional de cuota hasta la fecha de baja, así como la amortización de las cuotas pendientes aplazadas del terminal. Asimismo son correctas las facturas emitidas con fecha anterior habiéndose aplicado el descuento sobre la línea fija e internet hasta la factura de 6 de noviembre de 2019 de acuerdo con los meses de duración de la promoción acreditada en el expediente. ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 250,04 euros, debiendo abonar la parte reclamante 137,78 euros correspondiente a la factura de 6 de enero de 2020.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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 DIAS 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. 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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## 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.Madrid, 18 de noviembre de 2020

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.Madrid, 18 de noviembre de 2020