



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00829.5 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de octubre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación

AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 16 de enero de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 28 de septiembre de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en DERECHO.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con las condiciones aplicadas tras una portabilidad a la sociedad mercantil ##### MÓVILES, #####U. (#####). ##### no cumple con las condiciones de la oferta comercial y el importe de la penalización está siendo devuelto en forma de descuento en la factura. Se solicita la devolución de la penalización completa, un importe de 247,37€ y que se cumplan con las condiciones firmadas, es decir, que los servicios de fibra, fijo y móvil sean facturados por 41,50€ durante 12 meses.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que con fecha 18 de mayo de 2018 presentó ante la

Comunidad de Madrid

Junta Nacional Arbitral de Consumo presenta su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones efectuadas por personas jurídicas, entidades, profesionales, así como por daños y perjuicios. No obstante, indican que tal y como consta en el contrato y oferta que adjuntaron, el reclamante aceptó el alta de los servicios Fibra / Fijo / Móvil por 62,92 € (Impuestos incluidos) durante 3 meses, después su precio se restablecería al valor real. Sin embargo, el reclamante estuvo abonando una cuota mensual de 61,08 € (Impuestos incluidos) durante 12 meses hasta agosto de 2022. Es decir, un precio inferior al acordado. Con respecto al pago de penalización de su anterior operador, ##### no se responsabiliza por gastos derivados por terceros. No obstante, como gesto comercial ##### estima compensar al cliente con un descuento mensual que ajuste el valor cobrado por su anterior operador en concepto de gastos de instalación en el servicio Fijo / Internet.

Revisada la documentación aportada por el titular, se comprueba que dicho importe asciende a 175,30 € (sin impuestos), de los cuales ##### ha programado un descuento de 12,50 € durante 13 meses (162,50 €), quedando un importe pendiente de 12,80 €, que sería descontado de la próxima factura. Todo esto, como gesto comercial, en caso de que el cliente curse baja/portabilidad antes del mes 13 perdería dicho ofrecimiento. Finalmente, se informa que para el acceso al tratamiento de sus datos personales debería enviar una fotocopia por las dos caras del DNI por correo electrónico a #####.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, haciendo hincapié en que se le reembolsen las cantidades cobradas de más, así como la totalidad de la penalización, tal y como se acordó.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: en primer lugar y como cuestión previa, a la vista de la contratación suscrita, si bien la empresa alega que están excluidas en virtud de su Oferta Pública de sometimiento a arbitraje de consumo las reclamaciones presentadas por personas jurídicas o entidades profesionales, en este caso estaríamos ante una **reclamación** interpuesta por un consumidor final, por lo que es competencia de este Colegio entrar a conocer sobre el fondo del asunto.

En segundo lugar, entrando a conocer sobre el fondo del asunto, a la vista de la facturación emitida y visto el contrato aportado por ambas partes, se observa vulneración de los derechos del consumidor, concluyéndose que la facturación emitida no es acorde con las condiciones ofrecidas inicialmente. Por tanto, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante. En el apartado 1º del art. 60 TRLCU se dispone que el empresario debe facilitar de forma clara, comprensible y accesible la información **relevante, veraz y suficiente** sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Por tanto, #####, al haber



Comunidad de Madrid

incumplido este deber, refacturará al reclamante en el **plazo** de TREINTA DÍAS, ajustando las facturas a las condiciones y tarifas que se le ofrecieron, es decir, aplicando un importe de 41,50€ IVA INCLUIDO, durante los 12 meses acordados, devolviendo los importes cobrados de más. ##### abonará igualmente los importes que pudieran quedar pendientes relativos al prorrateo de la penalización repercutida por el anterior operador.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.