



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01292.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 29 de octubre 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 de Mujeres y Consumidores de 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Al realizar una portabilidad a otro operador sin haber contratado nunca permanencia, se produjeron cambios por parte de la compañía en los nombres de los móviles, por lo que no se pudo portar a la primera el ADSL y los dos móviles contratados. Se impusieron unilateralmente dos penalizaciones por permanencia, tanto del ADSL como de dos móviles, y llegó una factura de 292,17€ que rechazó y reclamó a la compañía dos veces por el importe de dichas penalizaciones, pero accediendo a pagar el resto del servicio por 36,39€.

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, por escrito, y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta: "Que se me abone la factura emitida y que se corrijan los importes ya que nunca he dado mi autorización, ni telefónicamente ni por escrito, a una permanencia y accedo a pagar 36,39 €".

En su escrito del 27/04/2021 refiere: 1º inicio permanencia el 11/10/2019 y no el 08/11/2019 y la baja el 19/10/2020 y 28/10/2020 fijo y móvil, por lo que es más de los 12 meses; 2º Con respecto a los 150€ no llega a 89,78€; 3º El importe correcto es 36,39€.

Escrito de 11/10/2021 refiere: Descontando la cantidad adeudada por el servicio 36,39€ y menos las cantidades que no se adeudan en concepto de devolución de permanencia #####, todavía no debería la compañía la cantidad de 54,21€ y de los ficheros de #####.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Detallamos los compromisos de permanencia adquiridos por #####: 1º Con fecha 08/11/2021 se activó Pack Irresistible Fibra 600+línea, en la línea ##### 1 con compromiso de 12 meses o pago de 260€. 2º Con fecha 08/11/2019 se activó el Pack Sin LÍMITE + 4GB en la línea ##### y 12 meses de permanencia o pago 119,14€. 3º Con fecha 29/02/2020 la clienta se acogió a una promoción por la cual se realizó un descuento."

Comunidad de Madrid

En sus facturas de 150€ correspondiente al importe de la penalización abonada a otro operador, llevado asociado compromiso de permanencia de 12 meses o en su defecto abono a ##### del importe que se hubiera devuelto. Le confirmamos que la cliente disfrutó del descuento comprometido por ##### en las facturas del fecha 08/03/2020 y 08/04/2020. Se dio de baja su línea fija con fecha 19/10/2020 y línea móvil 28/10/2020. Por lo expuesto se desestima la **reclamación** formulada por #####y queda un importe pendiente de pago de 305,16 € de la devolución de las facturas 12/11/2020 y 12/01/2021. En su escrito de 29 de septiembre de 2021 se ratifica en su anterior 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, este Colegio Arbitral acuerda: Desestimar las pretensiones de la reclamante, ya que las facturas objeto de la solicitud son correctas en función de la documentación contractual aportada por el reclamado, en la que se establecen una serie de penalizaciones que afectan al reclamante y que son objeto de la controversia. Por ello, el reclamante debe abonar los 305,16 € al reclamado, importe sobre el que se solicitaba reconvencción por parte de este.

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.