



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01634.0 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "devolución del dinero pagado de más, que me dejen de molestar y den por finalizada la liquidación". En su escrito de fecha 17 de marzo de 2022 solicita continuar con la **reclamación**. En su escrito de fecha 8 de junio de 2022 se ratifican en lo dicho y añade que ##### acepte que no tengo ninguna deuda pendiente. En su escrito de 24 de octubre de 2022 refiere: "Me dirijo a usted, en respuesta al escrito recibido con fecha 17 de octubre de 2022, en el que me trasladan la petición de ampliación de documentación, a las cuestiones que he planteado en el trámite de mediación del procedimiento arbitral. He de indicarles que en el momento de la portabilidad, no hay ninguna **reclamación** por parte de ##### porque no hay deuda. Si hubiese habido deuda #####, no hubiese facilitado la portabilidad a #####, amparado por el Real Decreto 19/2020. En febrero habíamos llegado a un acuerdo de liquidación y fruto de esa negociación ##### me pasa el cargo correspondiente Nº de factura #####, mediante domiciliación bancaria con fecha 18/02/2021, por importe de 20,40 € (documento que se adjunta y que trataré de explicar a continuación para que se entienda). La liquidación se acordó vía teléfono como siempre.

Comunidad de Madrid

Conversación que fue grabada por ##### con mi consentimiento y que yo autorizo en este momento para que ##### lo presente a la JUNTA DE ARBITRAJE, audio que facilitaré y aclararé todo. Parece ser que ##### no está por la labor, no le interesa aclarar nada, solo le interesa cobrar. Como podemos ver en la factura adjunta, su importe es 20,40 € correspondientes a la línea fija, la Fibra 600 de Mb y el teléfono móvil con número ##### El otro teléfono móvil ##### el importe es de 0 €. Esta factura tiene dos partes, una que debido a que ##### me dio de baja, a petición mía, el 3 de febrero y ya estaba cobrado hasta el día 7 de febrero es por lo que me devuelven 2,15 € y la otra que según ##### existe en ese momento, una penalización de 19,01 €. Por cierto que en la factura no se llama penalización, no sé si para despistar, ##### lo llama cargo por compromiso de tarifa (3 Febrero), concepto que como es lógico solo aparece en esta factura y no aparece en ninguna de las anteriores. Si a los 19,01 € le descontamos los 2,15 € quedan 16,86 €. Por lo que la factura importa 16,86 € + 3,54 € (IVA), siendo el importe de la liquidación total a pagar por mi parte de 20,40 €. Por otro lado, ##### puede facilitarles y yo autorizo a que les faciliten a ustedes, los datos que figuraban en la app que ##### me había facilitado para poder hacer el seguimiento de la contratación y que enseguida quitaron de circulación. Adjunto los pantallazos o capturas de la citada app que yo hice y en la cual figura la deuda por penalización, con fecha y hora de la captura, demostración de que la deuda no era la que dice ##### ahora. También aclarar que el documento que aporta ##### a ustedes, sobre las condiciones de contratación está muy bien documentado, pero no tiene nada que ver con el que me facilitaron a mí y que adjunto. El que a mí me entregan mediante correo electrónico apenas tiene explicaciones, no figura la penalización, habla de la portabilidad y dice que me ponga, para la contratación de la oferta, en contacto con un comercial, me dan los datos para hacerlo, como así hice y contraté. Nuevamente volvemos a lo mismo de siempre, compromiso gravado mediante audio por #####. Si estimasen oportuno ustedes no me importaría poner a su disposición mi correo electrónico para que pudiesen ver la mínima información que facilita ##### a sus clientes. Pensándolo bien, si realmente la deuda por permanencia con ##### hubiese sido verdad y teniendo en cuenta que el nuevo operador ##### me pagaba la penalización, ¿cómo me voy a meter en problemas de no pagar? (Se adjunta documento de #####). La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** y manifiesta: "En relación a la modificación de las tarifas, permítanos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. Expuesto lo anterior, le informamos que el ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en las facturas ##### y ##### de fechas 8 de octubre de 2020, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. (Anexamos facturas). Por otra parte, queremos comunicar a ##### que con fecha 29 de septiembre de 2020, se le ofreció un descuento de 20 € (impuestos indirectos incluidos), con una permanencia de 12 meses. Puesto que los servicios fueron desactivados con fechas 3 y 5 de febrero de 2021, a petición suya, se ha cargado de forma automática el importe de 83,60 € (impuestos indirectos incluidos), en concepto de Incumplimiento de permanencia. Por último, queremos informar al ##### que la cuenta cliente ##### de la que era titular, presenta un importe pendiente de pago de 67,80 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura de mayo de 2021, y cuya reconvención expresa le solicitamos. En su escrito de 11 de octubre de 2022 se ratifica en lo anterior. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al



Comunidad de Madrid

Expediente, se puede constatar que el reclamante se dio de baja por una subida de tarifa reiterada y que antes de hacerlo, en atención al cliente le informan que no tiene compromiso de permanencia y para la baja tiene que devolver los equipos como así hace y paga el importe que le solicitan, incluida la permanencia que hace un total de 20,40 €, pero ahora la mercantil refiere una deuda de 67,80 € de la que se desconoce su origen. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**, y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y no tiene, a fecha del presente Laudo, deuda alguna exigible por la mercantil. Asimismo, se DESESTIMA la reconvencción planteada por la mercantil en el importe de 67,80 €. 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.

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.