



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01807.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de noviembre 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 Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de 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: Contrato con ##### donde se tenía contratado 6 líneas móviles, fibra y fijo y penalización de permanencia. Ofrecen lo mismo por un precio bastante llamativo, que realmente estaba en oferta en ese momento en televisión y en web, 50% durante 3 meses, la diferencia es que con estos comerciales la oferta sería para siempre y no por los 3 meses que ofrecen públicamente. Accede a su oferta y se confirman por teléfono y por escrito en los WhatsApp adjuntos en que la compañía se hará cargo de la penalización por portabilidad, que en este caso ascendieron a 615 €. Así mismo indican que primero se portarán el fijo y 4 líneas móviles y en unos 20 días se portarán las otras dos líneas, las cuales serían gratuitas. ##### carga los 615 € de penalización por permanencia y ##### dice que se hacía cargo, pero después de muchas llamadas, nunca lo hizo. Las otras 2 líneas se quedan cortadas en ##### (generando una facturación mensual de 54.70 €, adjunto factura).

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 lo siguiente: "Como decía en mi escrito anterior, esto es lo que reclamo:

- Devolución de la penalización de 614 € cargada por #####.
- Devolución de 388 € generados por las dos líneas de ##### pendientes de portar gratuitamente.
- Mantenimiento de mi cuota de ##### como indica mi contrato de 62.50 € y no de 125 €, de no reducirme la cuota como indicaba en mi contrato, para siempre y me dejen libertad para cambiarme de compañía sin coste de permanencia".

En sus escritos de fecha 20 de junio y 13 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito de fecha 23 de febrero de 2022,

Comunidad de Madrid

En el que nos traslada una cuestión planteada por ##### en representación de #####, con número de referencia 21-ARBC-#####.3/2022. En primer lugar, tras revisar los hechos expuestos en su escrito por la #####, le informamos que con fecha 29 de junio de 2021 consta la contratación a través de portabilidad a nombre de la #####, con un descuento de fidelización por 3 meses y con permanencia de 12 meses. Dicha contratación se formalizó de forma electrónica quedando registrada con fecha 29 de junio de 2021 con número ##### adjuntamos a este escrito documento enviado por correo electrónico a la dirección #####. Asimismo, comprobamos que ##### ha disfrutado del Descuento Fidelización desde el 5 de julio al 14 de octubre de 2021.

Por otro lado, en la mencionada contratación no tenemos registro de que ##### realice abono por el cargo de permanencia de su anterior operador, así que si la ##### dispone de algún documento válido donde se registre dicha información, solicitamos nos haga llegar el documento a través de este mismo organismo para poder realizar las gestiones necesarias.

Finalmente, le comunicamos que junto al documento mencionado nos adjunte copia de la factura de su anterior compañía donde se registre el concepto del cargo por permanencia y el justificante del banco donde se refleje dicho pago. En su escrito del 3 de octubre de 2022 se ratifican en lo anterior.

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, no coincide lo que aporta la reclamante y el reclamando. Los pantallazos y contratos aportados por la reclamante no dejan duda de lo que se ofreció en su momento y lo que se aplicó, y que no coincide con lo que refiere la mercantil. Se ofreció contrato para siempre por importe de 62,50 € y hacerse cargo de la penalización con la anterior operadora y portar las dos líneas que faltaban. La mercantil, a pesar de la documentación aportada, solo reconoce como válida la grabación aportada.

Por ello, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe:

1º Devolver la penalización de 614 € cargada por #####.

2º Devolver 388 € generados por las dos líneas de ##### pendientes de portar gratuitamente.

3º La reclamante, desde la recepción de este Laudo, puede darse de baja de la mercantil sin coste alguno.

Asimismo, se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a mantener el importe de 62,50 € para siempre, ya que si bien se tiene un contrato que dice dicho dato, no está firmado por la reclamante y lo que se aporta por WhatsApp no se puede ver y no se puede mantener una oferta para siempre pudiendo ser perjudicial para el usuario.

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

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.

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.