



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01815.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL 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: el departamento de bajas retuvo como cliente al reclamante en agosto de 2020 ya que iba a hacer la portabilidad a otra compañía, prometiendo dos años a un precio concreto. Le confirmaron que no se cambiaría la cuota, pudiendo darse de baja si no respetaban la tarifa. Existiendo subidas, decide contratar con otra compañía, realiza la portabilidad y entonces le informan de la penalización de permanencia por importe de 500 euros. Decide pagar dicha cantidad, ya que no se leyó el contrato. En septiembre de 2021 le hacen un cargo por 42,99 euros por el mes entero, habiendo utilizado el servicio hasta el 28 o 29 de septiembre. Solicita alternativamente poder considerarse nula, mantener la cuota 24 meses y si se considera que tiene que pagar penalización por permanencia que sea la cantidad informada telefónicamente total 500 euros y que el IVA lo asuma el responsable de la deficiente información.

La parte reclamada alega que en primer lugar, 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. El objetivo de ##### es poder ofrecer siempre a nuestros clientes las últimas innovaciones en tecnología, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en red y capacidad, es por ello que se ha actualizado la cuota de algunas tarifas, efectivas a partir del 15 de julio de 2021.

Expuesto lo anterior, le informamos que ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 15 de junio de 2021, además de vía mail a la dirección ##### con fecha de envío 28 de junio de 2021, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso, o bien seguir utilizando el servicio, circunstancia que conlleva la aceptación de las nuevas condiciones.

En otro orden de cosas, ponemos en su conocimiento que el día 25 de diciembre de 2021, hemos realizado un abono de 26,22 € (impuestos indirectos incluidos), y a día de hoy un segundo abono de 20 € (impuestos indirectos incluidos), anulando los cargos generados desde la portabilidad. Adicionalmente, han tramitado un abono de 105 euros.

Comunidad de Madrid

Impuestos indirectos incluidos por la diferencia entre el importe informado en concepto de permanencia y la cantidad aplicada. El importe de todos los abonos mencionados se ha utilizado para aminorar el importe que ##### mantiene pendiente de pago en su cuenta cliente #####. Tras anular los citados importes, queda pendiente de pago en su cuenta cliente ##### la cantidad de 500 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura con fecha 15 de diciembre de 2021 y cuya reconvención expresa solicitamos por medio del presente escrito. Asimismo, les comunicamos que el ##### ha sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

La parte reclamada añade que tras anular los citados importes, queda pendiente de pago en su cuenta cliente #####, la cantidad de 472,84 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura con fecha 15 de diciembre de 2021 y cuya reconvención expresa solicitamos por medio del presente escrito.

La parte reclamante manifiesta que si tenemos en cuenta que se dio de alta el contrato el 5 de agosto de 2020 y otro asunto en el que no estábamos de acuerdo inicialmente es cuando se da de baja el servicio, pues la portabilidad se produce el 28 de septiembre de 2021 (en llamadas a ##### decían que había uno de los servicios que no se había portado, como quiera que es un paquete, les dije que se portaba todo, carecía de sentido portar la línea fija y mantener la móvil). Tomando como base la fecha de agosto de 2020, en septiembre de 2021 habían pasado más de 12 meses. Insisto en que no hay lugar a la exigencia de permanencia ninguna al haber transcurrido un tiempo superior. Teniendo en cuenta esto, más los cargos que realizaron a mi banco de entonces de 20 euros, en los que se me informó telefónicamente que eran por haber pedido al banco la anulación de cargo de los 605 euros. Y otros 7.16 euros por deudas de recibos antes de la portabilidad, que no se pudieron producir, pues se abonaba por domiciliación bancaria y nunca se discutió hasta la mencionada subida (incluso esas facturas incrementadas se pagaron aun no estando de acuerdo, pensando que las reclamaciones efectuadas tendrían resultado). Entiendo que no solo me asiste el derecho a no abonar esos 472.84 euros que reclaman, sino que creo que estoy facultado para solicitar que me sean devueltas esas cantidades (total 27.16) en mi cuenta.

La parte reclamada alega que tras los abonos realizados que se han utilizado para aminorar el importe pendiente de pago de la cuenta cliente #####, queda pendiente de pago en su cuenta cliente #####, la cantidad de 452,84€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura con fecha 15 de diciembre de 2021 y cuya reconvención expresa solicitamos por medio del presente escrito.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por 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, el Colegio Arbitral acuerda: elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes, por cuanto la reclamante deberá abonar a la empresa reclamada la cantidad de 452,84€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura con fecha 15 de diciembre de 2021.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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 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 dos miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.