

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02007.1.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de octubre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: D. #####, empleado público de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIÓN DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El 10/03/2021 se firma con ##### una renovación de mi contrato, con un compromiso de permanencia de un año y manteniendo el precio de 44 €/mes IVA incluido. En junio se subió el precio a 47 €/mes.

El 15/09/2021 se realiza una solicitud de traslado de domicilio de la fibra y teléfono fijo, por cambio de domicilio. Lo único que se solicita es que trasladasen sus servicios a la nueva residencia. En lugar de hacer el traslado de domicilio, dieron de baja el contrato inicial, le hicieron una nueva alta y me modificaron las condiciones del contrato, sin autorización. Pasando a pagar 90,99 €. Tras numerosas llamadas a SU servicio de atención al cliente sin ofrecer ni un tipo de SOLUCIÓN

Se declara la nulidad ofreciendo además un 'equivalente' como compensación. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta 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 reclama: "la devolución de un importe total de 563,66 €, que si le restamos los 108,38 € que ya me han devuelto, hacen un total de 455,28 € a devolver". En su escrito de fecha 27/09/2022 se ratifica en todo lo anterior y añade un desglose de lo solicitado: FACTURACIÓN PERÍODO FACTURADO ##### FACTURACIÓN REAL SEGÚN CONTRATO
15/08/2021-14/09/2021 15/09/2021-14/10/2021 47,00 € 47,00 €
15/09/2021-14/10/2021 15/10/2021-14/11/2021 53,05 € 47,00 €
15/10/2021-14/11/2021 15/11/2021-14/12/2021 90,99 € 47,00 €
15/11/2021-14/12/2021 15/12/2021-14/01/2022 90,99 € 47,00 €
REGULARIZACIÓN HASTA BAJA DE 23/12/2021 436,27 € -33,35 €

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: ° En primer lugar, una vez analizados los hechos expuestos en su escrito por el Sr. ####, hemos comprobado que con fecha 27 de enero de 2022, se le efectuó una transferencia bancaria a la cuenta donde tenía domiciliado sus pagos con #### de 108,38 €, impuestos indirectos incluidos, para ajustar la cuota a la ofertada, en las facturas emitidas desde el 15 de octubre de 2021 hasta el 1 de enero de 2022. Asimismo, deseamos informarle a D. #### que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de 12 meses, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico, adjuntamos a aceptación del contrato formalizado con fecha 10 de marzo de 2021. Puesto que los servicios móviles #### fueron dados de baja con fecha 24 de diciembre de 2021, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 412,37 €, impuestos no incluidos, en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. En su escrito de fecha 15 de septiembre de 2022 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. ####, le comunicamos que en referencia a la oferta comercial contratada el 10 de marzo de 2021, consta contrato realizado con un descuento de 44 €, impuestos indirectos incluidos, durante 12 meses con permanencia. Asimismo, informar a D. #### que con fecha 27 de enero de 2022 se ingresó en su cuenta bancaria la cantidad de 108,38 €, impuestos indirectos incluidos, de las facturas emitidas desde el 15 de octubre de 2021 al 1 de enero de 2022, teniendo en cuenta el descuento antes mencionado.

De igual modo, confirmar al Sr. #### que al tramitar la desactivación de sus servicios entre el 22 y 24 de diciembre de 2021, se emitió el cargo: "Penalización Descuento con Permanencia" en la factura 1 de enero de 2022, siendo correcto al no haberse cumplido los 12 meses. En este sentido, al respecto de los importes pendientes de pago de 456,27 €, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos notificarle que estos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 1 de enero y 1 de agosto de 2022. Se adjuntan facturas y contrato mencionados. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, que el reclamante se ve obligado a darse de baja ante los continuos incumplimientos de la oferta suscrita con Ja mercantil, como así reconoce la misma, en su escrito de fecha 15 de septiembre de 2022, al devolver 108,38 €. Por ello, este Colegio Arbitral en EQUIDAD, ESTIMA PARCIALMENTE, las pretensiones del reclamante, anulando tanto la penalización por permanencia como el importe por devolución del recibo correspondiente a la misma y se DESESTIMA el importe solicitado por la tramitación realizada en la OCU al no haberse acreditado la naturaleza del gasto. Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil en el importe de 23,89 € impuestos incluidos correspondiente a las cuotas y servicios de la factura emitida. Dicho importe debe ser abonado por el reclamante al número de cuenta facilitado por la mercantil.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

Dicho Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificaci6n a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l: la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitrajePrevia audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci6n de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 senalados al principio.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 senalados al principio.