

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02835.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? ####, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que se porté a otro

operador porque transcurridos cinco meses no se solucionó el problema de conexión wifi.

Después de varias actuaciones seguía sin tener la velocidad de datos del contrato. La última factura es desproporcionada y ha pagado el primer plazo Solicita una nueva factura sin los conceptos que no reconoce (penalización, cargo por compromiso en tarifa y 31 cuotas pago total financiado), y dado el incumplimiento del contrato la devolución de las dos facturas anteriores a la última.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 16 de abril de 2021 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que: "la baja de los servicios móviles se ha producido el 10 de diciembre de 2020, por portabilidad a otro operador, y la baja de los servicios fijos el 15 de diciembre de 2020, también por portabilidad a otro operador.Asimismo le informamos que se ha generado una última factura con los cargos de permanencia.

Estos están correctos, ya que corresponden a compromisos adquiridos del cliente el 18 de diciembre de 2019 por 12 meses y el otro a descuento en la tarifa extra, adquirido el 13 de agosto de 2020."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.

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente,
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada aporta escrito alegando que: "los cargos emitidos en concepto de

Penalización Descuento con Permanencia y Cargo por compromiso en tarifa son correctos; los mismos corresponden a sendos compromisos adquiridos en fechas 18 de diciembre de 2019 y en fecha 13 de agosto de 2020 por 12 meses. Dado que la portabilidad de los servicios móviles a otra operadora se ha producido el 10 de

diciembre de 2020, y la portabilidad de los servicios fijos se ha realizado el 15 de diciembre de 2020, incumpliendo sendos compromisos, no proceden acciones por nuestra parte." 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: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa no ha formulado alegaciones sobre la incidencia que motivó la baja anticipada, por lo que ésta se considera justificada. En consecuencia, la empresa debe anular los cargos de la factura de 1 de enero de 2021, de penalización por descuento con permanencia por importe de 113,40 € + iva, y cargo por compromiso en tarifa por importe de 78,32 € + iva, y no debe reembolsar las dos facturas anteriores solicitadas por el reclamante. Se considera correcto el cargo por importe de 124 € correspondiente a las 31 cuotas pendientes del terminal, incluido en la oferta, sobre el que no consta ninguna reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, 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. 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.

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.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecución 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.Madrid, 13 de enero de 2022

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecución 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.Madrid, 13 de enero de 2022



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

—

—

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39