



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02995.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de enero 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 Federación Regional de Asociaciones de Vecinos 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: que el reclamante contrató un servicio de telefonía con ##### y en el mes de septiembre sufrió en su factura una considerable subida. Tras reclamar en la empresa, le indican que su cuota va a ser de unos 120 euros, sin posibilidad de rebajarla. Antes pagaba unos 70 euros, por lo que decide realizar una portabilidad de todas sus líneas. Al día siguiente de solicitar el cambio, le llaman de ##### con diferentes ofertas para que al final acepte la que incluía internet de fibra simétrica, cuatro líneas de teléfono móvil, paquete de televisión y cuatro teléfonos móviles de regalo, por una cuota fija y para siempre menor de 80 euros/mes. Y lo más importante, le ofrecieron un bono de 35GB para la línea principal #####.

Pero ##### no ha cumplido su oferta, pese a que necesitaba esas gigas para el teletrabajo que realiza desde casa. En múltiples ocasiones se ha dirigido al servicio de atención al cliente pidiendo el cumplimiento del contrato. Le fueron dando largas y excusas hasta que una operadora reconoció que no le podían dar lo ofertado. Por lo que, ante el incumplimiento por parte de #####, decidió cambiar definitivamente de empresa de telefonía. Ha intentado devolver los terminales que le entregaron sin desembalar, pero se han negado a recogerlos.

Solicita que, habiendo la empresa reclamada incumplido lo ofertado, se proceda a la extinción del contrato en todos los extremos, indicándole el lugar y forma de devolver los terminales a #####.

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 comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece mediante escrito y se opone a la **reclamación** de #####, que fue notificada por este Organismo e indica: " acepta expresamente el arbitraje para esta **reclamación** y, tras un estudio de la **reclamación** en relación con la promoción aplicada, les informamos de que, tras realizar un estudio de la misma, les confirmamos que el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas. Concretamente, acepta"

Comunidad de Madrid

Una promoción con fechas 25/08/2020 y 26/08/2020 que consistía en: • Pack Sin Límite 15GB Fibra 600 + línea en la línea ##### por importe de 42,95 euros/mes con impuestos.

- Tarifa Pack Sin Límite 15GB en la línea ##### con dispositivo Samsung Galaxy A20e negro (A202F) gratis. Compromiso de permanencia: 24 meses. Penalización asociada al compromiso de permanencia: hasta 164,46 euros sin impuestos.
- Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite 5GB en la línea ##### con dispositivo Samsung Galaxy A20e negro (A202F) por importe total de 8 euros/mes con impuestos. Compromiso de permanencia: 24 meses. Penalización asociada al compromiso de permanencia: hasta 164,46 euros sin impuestos.
- Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite 5GB en la línea ##### con dispositivo Samsung Galaxy A20e negro (A202F) por importe total de 8 euros/mes con impuestos. Tarifa Pack Línea adicional Sin Límite 5GB en la línea ##### con dispositivo Samsung Galaxy A20e negro (A202F) por importe total de 8 euros/mes con impuestos. Compromiso de permanencia: 24 meses. Penalización asociada al compromiso de permanencia: hasta 164,46 euros sin impuestos.

Les adjuntamos copia de los comprobantes de venta para su conocimiento. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera atendida la **reclamación** formulada por #####, ya que ha quedado acreditada la oferta que indica el abonado y que viene disfrutando desde el 25/08/2020 en la línea ##### y desde el 26/08/2020 en las líneas ##### ##### ##### y ##### habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. Que, además, como puede comprobarse en la factura generada por parte de ##### al abonado, se van registrando tanto la promoción como los precios informados. Asimismo, les indicamos que en los comprobantes de venta no viene ofrecido el bono de 35GB para la línea principal #####

En respuesta a la especificación del concepto de penalización, según consta en las condiciones generales del contrato suscrito por el abonado con #####, les informamos de que:

Compromisos de Permanencia: La aplicación de determinados descuentos sobre el precio del servicio, así como la cesión de equipos en condiciones ventajosas, podrá conllevar un compromiso de permanencia con una duración y penalización asociada que se detallarán en la oferta particular realizada al cliente y aceptada por éste.

En este sentido, les indicamos que, con posterioridad a la contratación inicial con fecha 26/08/2020, el abonado adquiere cuatro terminales (Samsung Galaxy A20e negro (A202F) Negro), abonando un importe mensual de 0 euros/mes durante 24 meses. De esta forma, el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el servicio de las líneas ##### ##### ##### y ##### tal y como se detalla en los comprobantes de venta que les adjuntamos. Confirmamos, por tanto, que ##### disfrutó de los terminales desde el 26/08/2020 hasta la fecha de baja 21/09/2020, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia.

Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que el abonado disfrutó de dispositivos con pago a **plazos** y compromiso de permanencia, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido.

No obstante, esta mercantil ha anulado en calidad de servicio el importe de 192,28 exentos de impuestos de la factura de 20/10/2020, que consta pendiente de abono, en relación al cargo de "Penalización incumplimiento de permanencia en ADSL", generado tras la baja de la línea #####



Comunidad de Madrid

"Anticipada. Adjuntamos copia de las facturas indicadas para su conocimiento. Para subsanar dicha situación, el cliente puede contactar con nuestro Departamento de Cobros. Tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid por #####. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada y asimismo se acuerde el pago del importe de 788,16 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible."

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 la solicitud de arbitraje para que pueda darse de baja de todas sus líneas sin pagar penalización y pueda, asimismo, devolver los 4 terminales a la empresa ##### sin penalización ni cargo de ningún tipo.

Se estima también parcialmente la reconvencción de la empresa ##### en el sentido de que pueda cobrar las facturas por las cuotas de los servicios de telefonía que efectivamente ha prestado, ya que se comprueba que hay consumo en las líneas del cliente. Por lo cual, la empresa debe anular totalmente la factura nº m##### de fecha 20 de noviembre de 2020 por importe de 773,09 euros, ya que se refiere a los terminales. Y respecto a la factura S11/##### de fecha 20 de octubre de 2020 por importe de 207,25 euros, debe recalcularla eliminando de la misma el concepto de 192,28 euros por permanencias y volver a enviarla al cliente para cobrar así las cuotas de los servicios telefónicos prestados.

Asimismo, en el **plazo** máximo de 60 días desde la recepción del presente LAUDO, la empresa ##### deberá indicar al reclamante el lugar y forma de devolver los terminales a la empresa.

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

Comunidad de Madrid

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.