



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03163.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### 65

En Madrid, a 02 de febrero de 2021, 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 de ARBITEL 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 la disconformidad con la factura por importe de 185,24 euros que incluye una penalización, porque se dio de baja en la empresa sin tener compromiso de permanencia y debido a las continuas subidas de precio, cuando no dispone de internet y le dicen que no tienen otra tarifa más económica para ofrecerle. Está conforme con pagar el servicio hasta la baja, de la factura de 1 de febrero de 2020.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 5 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las líneas tenían un compromiso de permanencia de 12 meses asociados a la tarifa y a la aceptación de un descuento en la cuota que finalizaba el 20 de diciembre de 2020. Adjunta copia del contrato. El cliente solicitó la baja el 13 y 14 de enero de 2020, antes de finalizar el compromiso, generándose un cargo por baja anticipada que asciende a 75,40 euros en la línea móvil, y 74,73 euros en la línea fija. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 185,24 euros de la factura de 1 de febrero de 2020.

Comunidad de Madrid

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 aporta escrito alegando que nunca ha realizado ningún contrato de permanencia salvo el primero en 2013 del que adjunta copia. La empresa aplicó unas subidas en las facturas de noviembre y diciembre sin motivo ya que el consumo y el gasto asociado a las líneas era exactamente el mismo que en los meses anteriores, adjunta copia de las facturas. Hizo una llamada en la que reclamó, le ofrecieron un descuento, y en ningún caso aceptó ningún contrato de permanencia.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita el compromiso de permanencia objeto de **reclamación**, que no aparece reflejado en la oferta que aportó al expediente, ni aportado la grabación de la contratación, comprobándose asimismo una gran desproporción entre el importe del descuento de 2,5 euros mensuales y el importe de las penalizaciones facturadas, que en consecuencia deben ser anuladas de la factura de 1 de febrero de 2020.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada, debiendo abonar la parte reclamante 35,11 euros (IVA incluido) correspondiente a la cuota de servicios de la factura de 1 de febrero de 2020.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 02 de febrero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####