



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03313.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de noviembre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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: Se marcha a ##### en septiembre de 2020, pero la compañía actual hace una contraoferta y pagan la penalización de la otra compañía que son 150 € y un año de permanencia con #####. Estos 150€ lo hacen descontando de la factura del mes, deberían de haber empezado a descontar en la primera factura, pero no lo aplican y todos los meses llama para ver lo ocurrido y refieren que en el siguiente mes lo arreglan, así hasta 6 meses, en una de las llamadas reconocen que es un error suyo y que por eso empiezan a descontarme la factura tan tarde. Asimismo, se pide en la oferta un teléfono con una cuota de 84 euros, pagando 3 euros cada mes y con 2 años de permanencia, pregunté qué ocurriría si me daba de baja en el año de permanencia del teléfono fijo, me dijeron que pagaría lo que restara del teléfono, 12x3 son 36 euros, hasta 84 quedan 48 euros. Les pregunté que cómo sería la factura pasado un año, la actual me la dejan en 16.69 €, me dijeron que igual o que subiría muy poco, pero la realidad es que la factura es de 54 €. Y que si me voy y doy de baja, el descuento de factura devolución de penalización es hasta marzo y a pagar del teléfono móvil son unos 80 euros, la penalización total me dicen que son 202.14 euros. Se pone una **reclamación** y se pide la portabilidad a otra compañía, el 21 de septiembre llama una persona identificándose como director del área comercial, GRABA la conversación y dice que van a anular las penalizaciones, me lo garantiza y me da su palabra, para esto debo de anular la portabilidad a la compañía y se hace.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Que se devuelva la penalización de 202,14 euros". En su escrito del 5 de mayo de 2022 refiere: "Deseo seguir en este procedimiento". Que ##### presente las llamadas que me hicieron, sobre todo la del director comercial #####, que me dijo que la llamada quedaba grabada y que me eximia de cualquier tipo de permanencia.

Comunidad de Madrid

En su escrito de fecha 16 de noviembre de 2022 refiere: "Buenos días, pagué toda la penalización de golpe. En sus escritos ##### reconoce que estoy al día en el pago de todo. He intentado ponerme en contacto con infinidad de números de ##### para que me envíen el duplicado de factura, y en ningún sitio me atienden porque no soy cliente, solo dicen que me pueden atender en comercial y comercial no sabe nada. Os envío el detalle del banco, por favor pedidles que muestren esa factura. ¡Qué casualidad que envían todas las facturas menos la del cobro de penalización!"

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando que tras un estudio de la **reclamación** respecto a los cargos por incumplimiento de compromiso de permanencia facturados, les informamos de que según consta en las condiciones generales del contrato suscrito por el abonado con #####:

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. De esta forma, les detallamos a continuación los compromisos de permanencia adquiridos por el contrato del cliente:

Con fecha 21/09/2020, se realizó la adquisición para la línea ##### de un terminal Xiaomi Redmi 9, en la modalidad venta a **plazos**, abonando un importe mensual de 3,50 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. De esta forma, el cliente se comprometía al pago de las cuotas del equipo móvil a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en su línea móvil. Les adjuntamos copia del comprobante de venta de esta contratación. Asimismo, con fecha 12/03/2021, el abonado se acogió a una oferta consistente en un descuento en su factura de hasta 150 euros (impuestos incluidos), en compensación por la penalización abonada a otro operador. La aplicación de esta oferta conllevaba un compromiso de permanencia de 12 meses en el servicio fijo, con vigencia desde el momento de la aplicación de la promoción o, en su defecto, el pago del importe del descuento del que se hubiera beneficiado hasta el momento de la baja por este concepto.

Les confirmamos que el cliente disfrutó del terminal contratado desde el 21/09/2020 y disfrutó del descuento comprometido por ##### en las facturas emitidas entre el 12/03/2021 y el 12/09/2021, que aportamos para su comprobación, tramitando la baja de su línea fija el 27/09/2021 y la de las líneas móviles el 01/10/2021, 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 un dispositivo con pago a **plazos** y de un beneficio en forma de descuento sobre la cuota del servicio prestado por #####, con compromiso de permanencia, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido.

Para finalizar, les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca #####.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y DESESTIMA las pretensiones del reclamante, al entender que el importe abonado es como consecuencia de los compromisos (permanencia y terminal) suscrito por ambas partes y que se ha incumplido por parte del reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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 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.