



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03373.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 1

En Madrid, a 31 de marzo de 2021, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: En el mes de septiembre de 2019, realicé un cambio de titular en el contrato con #####. Tras ese momento, se generó en mi contrato una nueva permanencia de un año, finalizando en septiembre del 2020. En las condiciones de contratación del cambio de titular no se especifica que esto lleve implícita una nueva permanencia. He llamado en varias ocasiones a la compañía, tanto en ese momento como en las últimas semanas, para comunicar esta incidencia. Desde #####, indican que la permanencia está asociada con un descuento generado en ese momento en mi línea principal, pero en ningún momento se me informó de dicho descuento y no he aceptado en ningún momento un nuevo compromiso de permanencia, ni de forma telemática ni en las locuciones telefónicas. En las numerosas llamadas que he realizado en abril y mayo del 2020, me han dicho que estudiarían el caso y que se pondrían en contacto conmigo para solucionar el problema, pero en ningún momento lo han hecho. Solicito que se anule el compromiso de permanencia fechado en septiembre del 2020 sin ningún tipo de cargo económico adicional.

La parte reclamada alega que, en calidad de servicio, se ha procedido a efectuar una devolución por importe de 23,39 euros (exento de impuestos), correspondiente al cargo generado por la baja anticipada de la línea #####. Dicho importe lo recibirá el cliente mediante transferencia bancaria, en el **plazo** máximo de un mes, al número de cuenta donde le domiciliaron la última factura emitida.

La parte reclamante manifiesta que ha sido cliente de ##### hasta el mes de abril del 2020, estando al corriente de pago de todas las facturas. En el mes de septiembre del 2019 y según dice la compañía, se generó un contrato de permanencia que yo nunca aceptó y del que no se le ha informado en ningún momento. Que ha llamado aproximadamente unas 15 veces a la compañía para solucionar dicho problema y ha presentado una **reclamación** previa en Consumo por este motivo. En la fecha del 6/11/2020 se ha hecho un cargo de 23,45 euros procedente de esta compañía en su cuenta bancaria alegando que se trata de un cargo por finalizar su contrato antes de la finalización de esa permanencia. Solicita que se proceda a la devolución del importe cargado en su cuenta bancaria además de la compensación económica por los daños generados.

Comunidad de Madrid

Abono por transferencia por importe de 23,39 euros (exento de impuestos), correspondiente al cargo generado por la baja anticipada de la línea ##### el cual el cliente debe haber recibido en el número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida.

El órgano 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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, recogiendo el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada en sus alegaciones, que este Órgano hace suyo, la reclamada **deberá efectuar al reclamante reembolso por importe de 23,39 euros**, exento de impuestos, correspondiente al cargo generado por la baja anticipada de la línea ##### salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

No entrar a conocer de la indemnización por daños y perjuicios padecidos formulada, al no acreditar perjuicio económico alguno, no obstante, los perjuicios, tanto personales, morales como profesionales, no son materia consumerista sino de orden civil, queda expedita la vía judicial.

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



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.

Y para que conste, se firmó el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.