



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 03434.8.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representacion de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representacion de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad

con la facturacion de penalizaciones por baja anticipada. Acepto portar las lineas a la empresa reclamada por la oferta que le hicieron en septiembre de 2019 por importe de 71,88 euros para la linea fija y tres lineas moviles, y debido a que no aplicaron desde el principio los descuentos y que no io solucionaron, finalmente se vio obligada a cambiar de operador. Solicita ia anulacion de las penalizaciones y la deuda, devuelvan ias cantidades cobradas indebidamente, y cancelen sus datos de sus archivos y de registros de morosos.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la

parte reclamante, en el que detalla los productos contratados y alega que /a linea fija y la linea ##### que integran el pack ##### tenian un compromiso de permanencia de 12 meses (adjunta contrato firmado). Hubo descuentos que se aplicaron con retraso por lo que se realizaron ajustes por importe de 13,72 euros, 20,84 euros en las facturas de octubre y noviembre de 2019 que se encontraban pendientes de pago, y una devolucion de 9,5 euros como descuento en la factura de enero de 2020. Las lineas fueron dadas de baja el 23 de enero de 2020. Se han hecho los prorrateos correspondientes y se ha realizado un ajuste de 73,01 euros sobre la factura pendiente de pago de 8 de febrero de 2020. Tras dicho ajuste la reclamante adeuda 144,56 euros, correspondiente a la factura rectificada de 8 de febrero de 2020, deuda sobre la que formula reconvenccion.La parte reclamante aporta escrito de fecha 26 de septiembre de 2020, del que se dio traslado a

la empresa reclamada alegando que la empresa ha tenido que emitir facturas rectificativas porque no aplicaban la tarifa que le eligieron, el ##### Experto Max. A pesar de las reiteradas reclamaciones no se llegó a subsanar el problema de facturacion, por lo que cambio de operador. En el documento Anexo de contratacion Packs ##### no consta compromiso de permanencia.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta dos escritos alegando que no ha sido informada de la existencia de la permanencia. Adjunta la revista de la empresa con la tarifa ##### Experto Max, que es la que quería contratar. El 23 de septiembre de 2019 contraté un servicio y firmo un formulario para iniciar la portabilidad. El 27 de septiembre acude a la tienda para la firma del contrato con letra muy pequeña, confiando en la palabra del vendedor. Revisado el contrato con calma en su domicilio comprueba el error porque refleja el paquete ##### Intenso Max, donde no se hace ninguna referencia a compromiso de permanencia. Acude a la tienda y se subsana firmando un nuevo contrato el 1 de octubre, pero la empresa emite facturas erróneas y desorbitadas. En una de las ocasiones que reclama le indican en la tienda que devuelva el recibo, y entonces le cortan el servicio, vuelve a la tienda y le informan que no pueden hacer y que puede pagar con tarjeta, y así lo hace (adjunta justificante). Sigue reclamando (adjunta Hojas de Reclamación). Finalmente devuelve en tienda los dispositivos, cancela el contrato y cambia de operador, y recibe una factura de 217,57 € con una permanencia que nunca había sido pactada. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 los errores de facturación desde la activación del contrato, que tras numerosas reclamaciones se emitieron facturas rectificativas pero la incidencia no fue resuelta continuando los errores de facturación, que justifica la baja anticipada de los servicios. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos por baja anticipada, y se compensan las cantidades cobradas de más con el importe pendiente de pago en concepto de cuota hasta la fecha de baja de los servicios de la factura de 5 de febrero de 2020, que refleja consumo, quedando la reclamante al corriente de pago. La empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de los archivos de la empresa y de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

DESESTIMAR la reconvencción formulada sobre la deuda por importe de 144,56 euros, que la parte reclamante no debe abonar. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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.



Comunidad de Madrid

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 ex limitación, 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. Madrid, 23 de febrero de 2021