

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03740.0.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

VOCALES:####, en representacion de la Asociacion UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion en la que solicita que se cancele la clausula de permanencia debido a las incidencias que no ha dejado de tener desde el cambio a la tarifa Go Up, que le suponen numerosas llamadas para reclamar y que no se solucionan.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 19 de abril de 2022, alegando en sintesis que la MultiSIM 1 Max Velocidad tiene un coste de 5 €. Desde el servicio de atenci3n al cliente se han hecho ajustes por este concepto por importe de 8,76 € de las cuotas de las facturas de diciembre de 2021 y enero de 2022, mediante descuento en la factura de 26 de febrero de 2022, se activa un descuento de 60 € para cubrir la cuota durante 12 meses, y se ha aplicado un abono de 4,82 € (sin impuestos) correspondiente a la anulacion de las cuotas de la tarjeta multiSIM cargadas en las facturas de 26 de noviembre de 2021 y 26 de febrero de 2022, que se vera reflejado como descuento en la factura de 26 de abril de 2022. En cuanto a la falta de servicio de internet en la linea movil consta notificacion el 14 de marzo de 2022, y se comprueba que el trafico cursa con normalidad en la direcci3n de la cliente. En relacidi3n con el consumo de aplicaciones de terceros corresponde al uso del servicio ####, y en caso de anomalia el usuario puede contactar con el proveedor de la App. En relacio3n con el consumo de Juegos #### corresponde a un servicio de suscripcion que se da de alta unicamente desde la misma aplicacion o desde la App de Mi ####. No obstante, se confirma que ambos servicios se encuentran bloqueados.La parte reclamante contesta por escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa manifestando en sintesis que la contrataci3n se realizo en dos llamadas, en una primera le informaron de la gratuidad de la tarjeta multiSIM Max Velocidad y una segunda en la que se confirmo toda la informacion y contrato. Hubo una tercera llamada para que le informaran de la gratuidad despu3s de haber recogido la tarjeta. Tras reclamar la facturacion la empresa decide facturar y descontarlo en cada factura. En cuanto a la falta de servicio de internet ha reclamado desde el mes de diciembre y le deban respuestas variadas y no grababan las reclamaciones. La velocidad no llega a 3G y ante la falta de soluci3n en febrero solicita la anulacion de la permanencia, y le contestan que a ellos les aparece que hay internet. En cuanto a los dos conceptos vinculados a juegos y servicios #### no contratados ni activados, desde la primera factura que se produce el cobro, reclama, envia el correo que le solicitan, y le confinan la

Comunidad de Madrid

devolución y el bloqueo (27 de diciembre de 2021), pero la situación se vuelve a repetir, tuvo que llamar varias veces hasta que le reconocen que la facturación se ha vuelto a producir estando bloqueados los servicios. Solicita la anulación de la penalización o la compensación monetaria de la misma. La parte reclamante aporta escrito al que adjunta el cobro el 31 de mayo de 2022 de la cantidad que reclama 99,69 € y solicita la devolución del mencionado importe. 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 en el que reitera los hechos reclamados y solicita que ya que no indemnizan, que sería lo lógico por todo el trastorno, que le devuelvan el dinero cobrado por penalización que asciende a 99,69 €.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que las reclamaciones que versen sobre pagos en factura de ##### de servicios de terceros están excluidas de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Finalmente, manifiesta que la línea móvil curso baja por portabilidad el 27 de abril de 2022. 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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que, ante las sucesivas reclamaciones por la deficiente prestación del servicio contratado sin que se solucionara, se considera justificada la baja anticipada del servicio.

En consecuencia, la empresa debe reembolsar a la parte reclamante el importe del cargo por penalización que se le hubiera facturado, y que este Colegio Arbitral no puede cuantificar al haberse aportado al expediente el recibo bancario pero no la correspondiente factura, desconociendo si refleja asimismo cuota del servicio hasta la fecha de baja y consumos, cuya devolución no procedería. 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 Arbitros 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.



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccidn de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificacion o si se ha solicitado correcci6on, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccidn de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificacion o si se ha solicitado correcci6on, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.