



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03899.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de febrero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Con fecha 9 de octubre de 2020 se hizo portabilidad a otro operador de las líneas móviles, internet y teléfono fijo manteniendo el contrato de AGILE TV hasta el 26 de octubre, tal como le indicaron en atención al cliente de ##### para cumplir el compromiso de permanencia de 12 meses. Cada servicio tiene un contrato independiente y no especifica que esté vinculado a ningún otro. ##### Móvil le ha facturado 50 € de penalización por incumplimiento de permanencia del AGILE TV. El dispositivo AGILE TV se devolvió a ##### el día 26 de octubre de 2020. Se pagó el consumo de la factura del 29 de enero de 2021 por importe de 25,59 €.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "El abono de la penalización por incumplimiento de permanencia (fra 0121#####) con fecha 1 de noviembre de 2020.

Escrito de fecha 11 de enero de 2021 refiere no conforme por las manifestaciones de ##### Móviles y alega:

- 1º Firmé con ##### cinco contratos, tres líneas móviles, una de línea fija e internet y por último, Agile TV;
- 2º El contrato que firmé de cesión de uso de dispositivos electrónicos Agile TV, no hay ningún punto en el cual se indique que está vinculado con el resto de contratos;
- 3º Con el contrato no me adjuntaron las condiciones y términos del servicio AGILE TV, ni se firmó;
- 4º Antes de solicitar la portabilidad a otra compañía, solicité información en atención al cliente y en la tienda ##### y ambos me indicaron que los contratos no tenían ninguna vinculación y si me daba de baja a partir del 24 de octubre no se me cobraría penalización;
- 5º Con fecha 20 de enero de 2021 realicé una transferencia por importe de 25,59 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**

Comunidad de Madrid

Valdemoro, 22 de diciembre de 2020 y 9 de febrero de 2021. El servicio Agile TV está vinculado al servicio Fijo/Internet, por lo que en el momento en que éste cursa baja, el servicio de TV lo hace automáticamente, tal y como se indica en los términos y condiciones del servicio 3.9. Ambos servicios cursarán baja en octubre de 2020 antes de finalizar el compromiso de permanencia. Por esa razón, en la factura del mes de octubre de 2020 se ha emitido el importe de 50 € correspondiente al concepto anteriormente mencionado. Solicitamos una revisión de 75,59 €. En su escrito de fecha 30 de diciembre de 2020, se ratifica en lo anterior.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda:

De la documentación aportada al expediente por la reclamada, se incluyen los Términos y Condiciones del servicio Agile y el Contrato de cesión de uso de dispositivos electrónicos con fecha del 21/10/2019, firmado este último por #####, ##### Móviles ##### y sello del distribuidor. En dicho contrato, no aparece en ninguna de sus cláusulas referencia alguna al artículo 9.3 de los Términos y Condiciones del servicio Agile, en el que se refiere: "...si el Usuario hubiera dejado de ser cliente de #####, igualmente el Servicio quedaría suspendido definitivamente al no poder ya acceder al mismo". Dicho artículo contradice lo que se le informó al reclamante en atención al cliente y en tienda física de #####. Y para mayor abundamiento, en el contrato que está firmado por ambas partes, no aparecen dichos términos ni se mencionan para la comprobación y lectura del reclamante.

Por ello, este Órgano Arbitral ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y se debe anular el cargo de 50 € de permanencia, quedando saldada la deuda que se pudiera tener con la mercantil y quedando excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que pudiera estar el reclamante.

Asimismo, se desestima la reconvenición de la mercantil con respecto a los 75,59 € solicitados, de los cuales el reclamante ha abonado 25,59 €, lo que aporta en el extracto del banco.

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



Comunidad de Madrid

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

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 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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.