



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04455.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de febrero 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL 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: que a principios de 2020 contactó el reclamante por teléfono con la reclamada para preguntar sobre una supuesta deuda de 50 euros ya que quería darse de baja en la misma. Recibió una llamada de la reclamada indicándole que dicha deuda ascendía a 200 euros. Además, no le dieron de baja los servicios contratados ni tampoco le enviaron factura del mencionado importe de 50 euros. Solicita la baja inmediata de los servicios de internet y terminal y cuenta bancaria para realizar el ingreso de los 50 euros, al ser los 200 euros totalmente injustificados.

La parte reclamada alega que en relación a la baja de la línea ##### en julio de 2020, no consta en ##### solicitud de baja para la línea mencionada, con fecha anterior al 05/03/2021, cuando el abonado contactó con el departamento de Atención al Cliente, solicitando la baja del servicio. A este respecto, en el día de hoy se procede a cursar la baja de la línea ##### y se aplica ajuste de las facturas desde el 05/03/2021 de la siguiente manera: Factura del 27/03/2021 26,85 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la parte proporcional de la cuota 13,86 euros y al cargo por gestión de cobros 12,99 euros. Factura del 27/04/2021 38,98 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la cuota 25,99 euros y al cargo por gestión de cobros 12,99 euros. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por ##### de ajustes de las facturas desde julio de 2020, ya que ##### no tiene constancia de solicitud de baja para la línea reclamada, con fecha anterior a la mencionada en el párrafo anterior y entiende, por lo tanto, correctos los cargos emitidos hasta la fecha del 05/03/2021. Para finalizar, tras los ajustes aplicados, consta pendiente de pago un importe de 457,47 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de las facturas emitidas el 27/07/2020 y del 27/10/2020 al 27/02/2021, solicitando reconvención de la deuda de 457,47 euros (impuestos incluidos) importe que la reclamante debe a esta empresa, siendo ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que en respuesta a la especificación del concepto de penalización, según consta en las condiciones generales del contrato suscrito por el abonado con #####, informan que: 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 detallan a continuación los Compromisos de permanencia adquiridos: Con fecha 22/08/2018, para la línea ##### aceptó un descuento de 4€ sobre la cuota del terminal asociado con compromiso de permanencia de 24 meses. Adjuntamos el mail enviado al cliente en el que se le informa de la vigencia y el importe del compromiso de permanencia. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada ya que el abonado disfrutó de un beneficio en forma de descuento sobre la cuota del servicio prestado por #####, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. Respecto al pago por transferencia bancaria, les comunicamos que con fecha 02/09/2020 recibimos pago por transferencia de 57,33€ con impuestos que es correctamente aplicado sobre la factura 30/10/2020, que el cliente mantiene pendiente de pago, disminuyendo así el importe pendiente de cobros de la misma. Para finalizar, tras los ajustes aplicados, consta pendiente de pago un importe de 469,48€ con impuestos de las facturas 27/07/2020, 30/10/2020, 30/11/2020, 30/12/2020, 30/01/2021, 30/02/2021, 31/03/2021 y 31/05/2021, en relación a cargo por penalización, cuotas mensuales y cuotas de terminales, que adjuntamos para su comprobación. Solicitan reconversión de la deuda de 469,48 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que la reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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 formulada por la parte reclamante por cuanto, aunque el reclamante no concreta la fecha de solicitud de baja y la reclamada aplica la baja con fecha 5 de marzo de 2021, del estudio de toda la facturación aportada por la reclamada se comprueba que las facturas posteriores a julio de 2020 carecen de consumo, por lo que este Colegio acuerda que el reclamante deberá abonar, de la factura de julio, la cantidad resultante de restar el concepto de penalización por incumplimiento de permanencia, 78,83 euros, impuestos incluidos, quedando al corriente de pago.

En cuanto a la reconversión formulada por la empresa reclamada en la cantidad de 469,48 euros, impuestos incluidos, se estima parcialmente por la misma cantidad, 78,83 euros, impuestos incluidos.

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.