



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04460.2 / 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 Unión 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 el reclamante a finales de enero de 2020 contrató la portabilidad de los servicios asociados a la línea fija ##### así como los asociados a las líneas móviles con números ##### y ##### que dentro del **plazo** legal solicitó el desistimiento confirmándole la misma por SMS el día 3 de febrero, aun así ##### le ha facturado un importe de 150 euros que ha abonado para evitar mayores conflictos y, además, le reclaman otra factura por importe de 126 euros con la que no está conforme dado que no ha habido prestación de servicio por parte de la mercantil y los equipos han sido devueltos, que no ha sido abonada, incluyéndole ##### en ficheros de morosos. Solicita la anulación de las facturas emitidas por importe de 150 euros, al no llevar el derecho de desistimiento penalización y, la anulación de la factura por importe de 123,36 euros, al no haber habido prestación de servicio y haberse devuelto los equipos.

La parte reclamada alega que no tienen constancia de la documentación del expediente para la verificación completa del mismo y así poder gestionar de forma completa las pretensiones que en él les plantee. No obstante lo anterior, damos respuesta en base a las peticiones realizadas por ##### a nuestro departamento de Atención al Cliente. Después de las consideraciones anteriores, una vez analizados los hechos expuestos y realizadas las comprobaciones oportunas, el punto número 9 (Instalación de los Servicios), de los Servicios de las Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes particulares establece que: Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, ##### incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio. A este respecto, queremos informar a ##### que, con fecha 3 de febrero de 2020, nuestros técnicos se desplazaron a su domicilio, completando así la instalación del servicio de Fibra y televisión a través de la orden de trabajo número ##### Asimismo, por parte de nuestra compañía, en determinadas ocasiones, los clientes formalizan un contrato de fidelización con descuentos especiales, firmando por ello un compromiso, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido la ##### aceptó el día 20 de enero de 2020 un descuento de fidelización asociado a un compromiso en paquete de servicios.

Comunidad de Madrid

Internet y servicios móviles, a través del pedido número ##### Puesto que dicho servicio ##### fue dado de baja con fecha 26 de marzo de 2020, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 20,86€ (impuestos no incluidos) en concepto de Penalización Descuento con Permanencia, por incumplimiento del citado compromiso. Comunican que adjunto al presente escrito se remite el resumen de compra que se envió a ##### el pasado día 20 de enero de 2020, así como las Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes particulares, para que puedan realizar las comprobaciones oportunas. Después de las consideraciones anteriores, lamentan comunicar que no procede cursar la petición que nos realiza respecto al abono del cargo por Penalización Descuento con Permanencia y Cargo por Instalación de Fibra, aplicado en la factura YI20-##### 5. En otro orden de ideas, la cuenta de cliente ##### de la cual era titular la reclamante, presenta a fecha de hoy un importe pendiente de pago de 123,36€, impuestos indirectos incluidos, derivado de la devolución de la factura mencionada en el párrafo anterior y cuya reconversión expresa solicitamos por medio del presente escrito. Finalmente, comunican que, a día de hoy, la ##### ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluida por #####.

La parte reclamada añade que en referencia a las facturas emitidas desde el 15 de febrero al 15 de abril de 2020, se han rectificado mediante un abono de 273,36€, impuestos indirectos incluidos. Asimismo, informan que dicho abono se ha empleado para anular el importe pendiente de pago de 123,36€, impuestos indirectos incluidos, quedando a su favor 150€, impuestos indirectos incluidos, que serán ingresados en la cuenta bancaria donde tenía domiciliados los recibos ##### en los próximos días. Por último, les comunicamos que los datos personales de la #####, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

La parte reclamante manifiesta que, en respuesta al informe de la compañía donde alega que anula el cargo por la penalización sin hacer lo mismo con el resto de cargos por consumo, pese a que dichos cargos no son compatibles con el derecho de desistimiento ejercitado, solicita que se finalice el cauce arbitral con una resolución estimatoria para el interés de la reclamante.

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, ya que la reclamante ha desistido en tiempo y forma y la reclamada ha devuelto el importe de 150 euros de penalización por este concepto. Se cobrará por los consumos y servicios realmente prestados entre la fecha de desistimiento y la efectiva de finalización del servicio, según la facturación aportada al expediente.

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

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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 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.