



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04517.2 / 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 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 siendo el reclamante cliente de #####, recibió una llamada de ##### con una buena oferta económica que decidió aceptar. A los dos meses descubrió que le estaban facturando doble al no haberle dado de baja en #####. En vez de hacer una portabilidad, le dieron de alta una nueva línea. Debido a la mala gestión, decidió irse de #####, pero le cobraron una penalización que no fue informada ni aparece en ningún documento ni contrato. Solicita la anulación de la penalización y que se le devuelvan los recibos que pagó por duplicado.

La parte reclamada alega 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. En este sentido, comunican que con fecha 25/01/2021 el cliente solicita la activación de sus servicio en ##### con nueva numeración ##### y un compromiso de permanencia de 12 meses. En este sentido, con fecha 30/03/2021, tramita la baja de la línea por portabilidad y en la factura 06/04/2021, se ha emitido cargo gastos activación por baja anticipada del servicio 200,23€ con impuestos, en base al compromiso de permanencia asociado al alta de la línea. En relación a la emisión de sus facturas por su anterior operador, indican que al momento del alta de una línea con una nueva numeración en #####, es necesario que el titular del servicio se comuniquen con su anterior operador por alguna de las vías establecidas, para solicitar la baja administrativa del servicio y así rescindir el contrato. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por ##### ya que el cliente tramitó un alta con una nueva numeración ##### y un compromiso de permanencia de 12 meses, dando de baja la línea antes de finalizarlo, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. También indican que, con el alta de una nueva numeración el cliente tendría que haber solicitado la baja de su servicio a su anterior operador, por lo que se entiende que la facturación emitida es correcta. Que existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 250,86€ con impuestos, de las facturas 06/04/2021 y 06/05/2021.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que desde cobros se ha aplicado un descuento sobre el importe pendiente de pago de 97,86 euros (impuestos incluidos). La ##### abonó 153 euros (impuestos incluidos) de la factura emitida el 06/04/2021 en relación al cargo emitido por los gastos de instalación, quedando al corriente de pago en marca #####.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que aceptó la contratación de una nueva línea y servicio con la empresa reclamada, debiendo haber solicitado la portabilidad del servicio a su anterior operadora o haber solicitado la baja. Por lo tanto, se debe desestimar su petición de anulación de penalización y servicio facturado. No obstante, la empresa reclamada en el escrito de fecha 11 de enero de 2022 acuerda compensar con 97,86 euros (impuestos incluidos) y reconoce que la reclamante ha abonado la cantidad de 153 euros (impuestos incluidos) de la factura emitida el 06/04/2021, en relación al cargo emitido por los gastos de instalación, quedando al corriente de pago.

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.

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 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.