

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05007.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: En Madrid, a 09 de junio de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes

miembros: PRESIDENTE:

####, empleado publico del Ayuntamiento de Mostoles VOCALES: ####, en representacion de la Asociacion CONSUMIDORES Y

USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta

Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. ####, en representaci3n de ARBITEL debidamente acreditado ante

esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Sse inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante respecto al pago de la penalizacion de 294,88 € + IVA por no cumplir del supuesto compromiso de permanencia de 12 meses a la que se obligo en el momento de dar de alta el contrato y que le ha cargado #### -compania #### reclamada- por haber solicitado la portabilidad a otra operadora antes de la finalizacion de aquel periodo, concretamente el 04 de marzo de 2021. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que

consta por escrito en el expediente, alegando ademas que si existiese algun compromiso de penalizacion legalmente adquirido por su parte, en todo caso deberia ser prorrateada en funcion del tiempo de permanencia restante, tal y como se indica en el articulo 13 de las Condiciones Generales de _ la_ reclamante' disponible en su_ - propia web

(https://www.####.es/c/statics/pdf_contrato_clientes_particulares.pdf) y no el importe de 294,88 + IVA como se la ha cargado en la factura.

Sse inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante respecto al pago de la penalizacion de 294,88 € + IVA por no cumplir del supuesto compromiso de permanencia de 12 meses a la que se obligo en el momento de dar de alta el contrato y que le ha cargado #### -compania ####

reclamada- por haber solicitado la portabilidad a otra operadora antes de la finalizacion de aquel periodo, concretamente el 04 de marzo de 2021. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que

consta por escrito en el expediente, alegando ademas que si existiese algun compromiso de penalizacion legalmente adquirido por su parte, en todo caso deberia ser prorrateada en funcion del tiempo de permanencia restante, tal y como se indica en el articulo 13 de las Condiciones Generales de _ la_ reclamante' disponible en su_ - propia web

(https://www.####.es/c/statics/pdf_contrato_clientes_particulares.pdf) y no el importe de 294,88 + IVA como se la ha cargado en la factura.

Comunidad de Madrid

fees Instituto Regional de Arbitraje de Consumo \n 4 Junta Arbitral
wii CONSEJERIA DE ECONOMIA, Regional
HACIENDA Y EMPLEO yy de ConsumoComunidad de MadridLa parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito, argumentando que dado que el contrato del reclamante se activo el 12 de abril de 2020 con un descuento por fidelizacion, aceptando por tanto un compromiso de permanencia de 12 meses, y este no se ha mantenido al haber solicitado el reclamante la portabilidad a otra operadora con fecha 4 de marzo de 2021, se procedio al cargo de 294,88 € + IVA en concepto de penalizacion por incumplimiento de la citada obligacion de permanencia.La determinacion de la cuantia de la penalizacin debe responder a la proporcionalidad

determinada en la Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones en funcion del nu,ero de dias que restasen por cumplir lo que lleva a la necesidad de determinar las fechas de activacion del descuento fidelizacion y la fecha de resolucio del contrato. Respecto de la primera. se dice por parte de ##### en escrito de 26 de mayo de 2021 dirigido a | Sr. Secretario de la Juntga Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid que el ahora reclamante activo un descuento de fidelizacion el 12/04/2020 con un compromiso de permanencia de 12 meses.Sin embargo el documento llamado "Resumen de tu compra" hace constar como "fecha de venta" el 15/04/2020, pero mas aun, la factura apoOrtada al expediente identificada como Y1I##### contiene como uno de los conceptos el que denomina "Descuento fidelizacion por importe de 23,14 €, cantidad que , sumado el IVA es coincidente con la que figura en el "Resumen de tu compra". Llama la atebncion en particular que se indicaga que la fecha de inicio de la promociOn es 2 de marzo de 2020 y que su duracion es hasta el 30/04/2021 Es evidente, en suma, la confusion y la imposibilidad de determinacion del dies a quo para el computo del periodo de permanencia.

se ha valorado que la informacion acerca de la penalizacion por incumplimiento del periodo de permanencia no es todo lo clara que seria deseable en tanto en cuanto se limita a consignarse en el documento aportado como "Resumen de tu compra" la expresion "Permanencia Descuento Fidelizacion 12 meses/347,16 € max)" sin indicacion expresa de que la cantidad consignada corresponde al maximo de penalizacion a aplicar en caso de no respetar el periodo de permanenciaLas dos cuestiones puestas de manifiesto llevan a evidenciar la deficiente informacion

facilitada por ##### que impide el adecuado conocimiento y en consecuencia la aplicacion e la mencionada penalizacionTras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronunciOo emitiendo el

correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:Vistas las alegaciones presentadas y la documentacion aportada por las partes, el Colegio

Arbitral se pronuncio emitiendo LAUDO ESTIMATORIO de la pretension planteada por el reclamante de forma que la parte reclamada debiera anular la factura YI##### emitida con fecha 8 de marzo de 2021.La reclamada igualmente debiera realizar las gestiones necesarias con objeto de excluir los datos del reclamante de cualquier fichero o registro de impagados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado diez de la Ley 11/

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado diez de la Ley 11/

Comunidad de Madrid

yee Instituto Regional de Arbitraje de Consumo \n 4 Junta Arbitral
wii CONSEJERIA DE ECONOMIA, Regional
HACIENDA Y EMPLEO x de ConsumoComunidad de Madrid2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley
60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de
regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a
los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa
notificacion a la otra parte: la correcciOn de cualquier error de calculo, de copia, tipografico
oO de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el
complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en el; la rectificacion
de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no
sometidas a su decision 0 sobre cuestiones no susceptibles de arbitrajePrevia audiencia de las demas
partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de
correcciOn 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
oO si se ha solicitado correcciOn, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la
expiracion del plazo para adoptarlaEn 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, en
el lugar y fecha senalados al principio.Madrid, 09 de junio de 2022