



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05008.4.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / ##### / #####

En Madrid, a 21 de julio de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 contrató en febrero de 2018, con una cuota fija de 32,30 euros/mes durante 12 meses, y confirmándole la compañía que le respetaban dicha promoción en el cambio de domicilio, sin embargo la primera factura que recibe en el nuevo domicilio es de 51,53 euros, y así en las sucesivas facturas que no aplican ya promoción, hasta octubre de 2019 que le cortan el servicio. Solicita una indemnización por incumplimiento de contrato durante los cinco meses que no ha tenido servicio, a razón del importe de la cuota a aplicar, total 161,50 euros.

El servicio de defensa del cliente de la empresa reclamada procedió a aplicar la promoción por 32,30 euros/mes desde la fecha en que se deja de aplicar la promoción hasta la fecha en la que se comienza a aplicar la promoción, reintegrando la diferencia de cuotas. La línea, al estar de baja y mantener una deuda de 352,02 euros por facturas impagadas desde el 01/09/2018, una vez aplicada la resolución del SDC consistente en la bonificación de 244,05 euros que se reintegra compensando parte de la deuda, quedará en 107,49 euros. Confirman que se informó al cliente, en la llamada de contratación, de la penalización por gastos de instalación en caso de cursar la baja antes de los 12 meses (adjuntamos copia); y que se realizó la instalación en el domicilio (adjuntamos documento). Dicha penalización es correcta. Además, la línea fija portó a ##### el 23/04/2019. Por otro lado, el día 22/04/2019, el cliente se acoge a una oferta con compromiso (adjuntamos copia), y al mes siguiente, el contrato se finaliza al realizarse una portabilidad saliente de la línea fija el 09/05/2019. Por tanto, la penalización por descuento es correcta al no cumplirse dicho compromiso.

El reclamante añade que el contrato recoge un **plazo** de 14 días para desistir, solicitándolo dentro de dicho **plazo**, el día 5, aunque dilataron la portabilidad al 9, sin que pudieran facturarle ningún consumo.

Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las prácticas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, añade que solicita se anule la deuda de los 107,49 euros y una indemnización adicional de 161,50 euros por los meses de incumplimiento de contrato.

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

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 quedando acreditado que la cuota facturada es superior a la contratada, procede **anular la deuda de los meses que no ha tenido servicio**, debiendo la empresa reclamada abonar al reclamante la **cantidad de 120 euros** en compensación por la falta de servicios que ha tenido que sufrir durante esos meses, sin poder cambiarse de compañía.

Se desestima la reconvención formulada por la parte reclamada al tratarse de facturación durante los meses que no tenía servicio.

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.