



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05054.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de mayo de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Tras la baja de la mercantil se produce el cobro de una penalización y gastos de instalación de equipos y en el momento de la contratación no informaron de ellos.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que solicita:

1º Justificación de existencia de una penalización en nuestro contrato para que pueda ser exigido, por lo que se solicita que aporte contrato y grabación.

2º Anulación de las facturas y devolución de los importes abonados.

Escrito de fecha 9 de mayo de 2022, refiere: "Estoy de acuerdo, se va a proceder al abono de la deuda, solicito el archivo".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la #####, le comunicamos que por parte de nuestra compañía, en determinadas ocasiones, los clientes formalizan un contrato de acceso de teléfono a precio especial, firmando por ello un compromiso, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido, le comunicamos que ##### adquirió el día 14 de abril de 2020 un descuento de fidelización de 21,99 € (impuestos indirectos incluidos), asociado al servicio ##### One Ilimitada Clásica Total y a un compromiso en el servicio de 12 meses, el cual fue aceptado por la titular.

Puesto que dicho servicio se desactivó definitivamente en nuestra compañía con fecha 11 de noviembre de 2020, al haber solicitado la ##### dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 120,44 € (impuestos no incluidos), en concepto de penalización descuento con permanencia en la factura emitida el 22 de noviembre de 2020.

Comunidad de Madrid

Le comunicamos que, a fecha de este escrito, hemos realizado un abono por importe de 150 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al Cargo por Instalación de Fibra reflejado en la factura emitida el 22 de noviembre de 2020. Dicho importe se ha utilizado para disminuir el importe pendiente de pagos de 326,80 € (impuestos indirectos incluidos), que presentaba ##### en la cuenta cliente ##### número ##### quedándole un importe pendiente de pagos de 176,80 € (impuestos indirectos incluidos). Al respecto, de los importes pendientes de pago, de 176,80 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar a la #####, que éstos derivan del impago de la factura emitida el 22 de noviembre de 2020.

En su escrito del 12 de abril de 2022, refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la #####, le comunicamos que con fecha 8/06/2021 ya habíamos ajustado 150 € (impuestos indirectos incluidos) en concepto de los gastos de instalación, aplicados en la factura de fecha 20/11/2020. Asimismo, a fecha del presente escrito hemos realizado un nuevo ajuste de importe 145,73 € (impuestos indirectos incluidos) en concepto de Penalización Descuento con Permanencia, aplicado en la misma factura. Ambos ajustes disminuyen el impago de la factura de fecha 20/11/2020, quedando el mismo en 31,07 € (impuestos indirectos incluidos) en concepto de cuotas activas y consumos, en la mencionada factura, y cuya reconvención expresa solicitamos".

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda

Ante las manifestaciones del reclamante en su escrito de fecha 9 de mayo de 2022 en el que refiere: "Estoy de acuerdo, se va a proceder al abono de la deuda, solicito el archivo". Por ello, dichas manifestaciones se recogen en este LAUDO CONCILIATORIO.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.