



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05303.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 20 de mayo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: la disconformidad con la cantidad reclamada por penalización de permanencia, por un servicio que fallaba constantemente. Reclamaron en varias ocasiones, pero la única solución recibida era que apagaran y encendieran el router. Este problema les obligó a cambiarse de compañía. Solicitan que sean anuladas las penalizaciones por permanencia.

La parte reclamada alega que no tiene constancia de incidencia alguna notificada por el reclamante, verificando que se llegó a hacer la instalación en el domicilio de la reclamante. Por lo tanto, tal como se indica en las Condiciones de Venta a Distancia, si se solicita la cancelación o baja una vez ya se ha realizado la instalación al cliente, a este le corresponde abonar la parte proporcional al periodo de permanencia. Además, al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía fija y acceso a Internet, al cliente le corresponde devolver a ##### la parte proporcional de dicho descuento, tal y como consta en la Condición Particular de Permanencia incluida en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha fija.

Con fecha 12 de febrero de 2019, el titular adquirió un terminal, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses debido al descuento de 100 euros, impuestos incluidos, realizado por ##### por la compra del terminal y un pago a **plazos** de 1 euro/mes durante 24 meses. Al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo de telecomunicación en la línea móvil, al cliente le corresponde devolver a ##### la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal, tal y como consta en las Condiciones Generales del Servicio de Pospago. En total, el reclamante adeuda 170,08 euros, impuestos incluidos.

Comunidad de Madrid

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 DERECHO:

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 queda acreditado en la grabación que la reclamante aceptó los compromisos de permanencia que han sido aplicados por la empresa reclamada.

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 a 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.