



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05319.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 1

En Madrid, a 17 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, 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 fue a hacer una portabilidad a ##### y ##### le hizo una contraoferta, haciéndose cargo de la penalización por importe de 150 euros, que no le devolvieron. Se dio de baja en los servicios con ##### dejando dos facturas sin abonar por no haberle devuelto el dinero. Solicita que ##### le devuelva los 150 euros, mediante pago de las facturas pendientes o en cuenta.

La parte reclamada alega que las líneas ##### y ##### se encuentran dadas de baja por portabilidad en fecha 01/04/2020, tras recibir la petición del cliente. Asimismo, en febrero del 2020, desde el servicio de Atención al cliente, y tras revisar la documentación enviada por el cliente, correspondiente al cargo cobrado tras la cancelación de la portabilidad tras recibir una oferta por parte de #####, informando al cliente que la documentación no es correcta y no corresponde la devolución de dicho cargo reclamado. Para finalizar, actualmente el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 129,06 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas del 21/03/2020, 21/04/2020 y 21/05/2020.

La parte reclamada añade que con fecha 27/01/2021 el cliente aceptó una oferta para el Pack ##### formado por las líneas ##### ##### y ##### vinculado a la cancelación de la portabilidad de la línea ##### en la que se incluye el abono de los gastos ocasionados por la cancelación de la misma hasta un máximo de 150 euros (impuestos incluidos). En este sentido y tras comprobar la documentación aportada en la **reclamación**, han procedido a anular un importe total de 129,06 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de fecha 21/03/2020, 21/04/2020 y 21/05/2020, en relación al cargo por gastos de instalación/baja anticipada emitidos por su anterior operador, que constaban pendientes de pago, quedando al corriente de pago en esta compañía. Asimismo, han realizado un abono de 20.94 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la diferencia hasta los 150 euros (impuestos incluidos) ofertados. Dicho importe lo recibirá mediante transferencia bancaria, en el **plazo** máximo de un mes, al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida.

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 **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada procede a anular un importe total de 129,06 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de fecha 21/03/2020, 21/04/2020 y 21/05/2020, en relación al cargo por gastos de instalación/baja anticipada emitidos por su anterior operador, que constaban pendientes de pago, quedando el reclamante al corriente de pago en la compañía y, realizando un abono de 20.94 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la diferencia hasta los 150 euros (impuestos incluidos) ofertados, salvo que al día de la emisión del Laudo ya lo hubiera efectuado. Dicho importe lo recibirá mediante transferencia bancaria, al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida.

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.

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.