



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05429.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

####, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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 #### cobró 413,95 euros de penalización de la que pactó se hacía cargo al cambiar de operadora. Solicita la devolución del importe de 413,95 euros en concepto de penalización más lo que ha gastado en fotocopias y en correos.

La parte reclamada alega que, respecto a la devolución de la penalización de otro operador, informan que en el acuerdo comercial alcanzado con el abonado con fecha 24/11/2020, se le informó de la posibilidad de realizar la devolución de la penalización por permanencia abonada a su anterior operador mediante un descuento en factura de un máximo de 150 euros (impuestos incluidos). Se anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado y se procede a su envío como adjunto al presente escrito para que conste que esta parte cumplió con las garantías que exige en este sentido la regulación vigente. Se adjunta SMS certificado realizado por parte de una entidad independiente en cumplimiento de la normativa de contratación a distancia anteriormente citada a los efectos oportunos. En cualquier caso, se acompañan las condiciones de la oferta que suscribió el abonado y que se encuentran disponibles en la página web de ####. En relación a lo anterior, confirman que con fecha 10/06/2021, #### por deferencia comercial aplica la promoción consistente en un descuento en la factura del cliente de hasta 150 euros (impuestos incluidos) en relación al importe de la penalización abonada a otro operador. Este descuento empezará a disfrutarlo en la factura de fecha 06/07/2021. La aplicación de esta oferta conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses en la línea fija, con vigencia desde el momento de la aplicación de la promoción. Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, el cliente se encuentra al

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.

Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, analizado el contrato, la empresa reclamada cumple con las condiciones de la oferta que suscribió la reclamante con #####, consistente en un descuento en la factura de hasta 150 euros, impuestos incluidos, en relación al importe de la penalización abonada a otro operador. La aplicación de esta oferta conlleva un compromiso de permanencia de 12 meses en la línea fija. La empresa reclamada manifiesta haber aplicado esta promoción, por deferencia comercial, con fecha 10/06/2021, consistente en un descuento en la factura de la cliente de **150 euros (impuestos incluidos)**, que empezará a disfrutar en la factura de fecha 06/07/2021. Este es el único compromiso que **debe cumplir la reclamada**.

NO ENTRAR A CONOCER del resto de las cantidades facturadas por ##### en la factura objeto de controversia, de fecha de emisión 01/12/2020, al no ser materia del presente arbitraje por carecer la mencionada mercantil de legitimación pasiva, pudiendo la reclamante formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto contra #####.

NO ENTRAR A CONOCER del gasto en fotocopias y en correos que ni se han cuantificado ni se han acreditado, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.