



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05533.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: ##### 2

En Madrid, a 20 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación ##### para la protección de datos personales de los consumidores de la C.M., 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 el 27/04/2019 llamó al 1470 para indicar que quería reducir lo que pagaba de Internet y móvil, e informar que se cambiaba de domicilio y quería que le instalaran Internet en su nueva casa. Le dijeron que le iban a mandar una oferta y que hasta que no recogiera en tienda el Google Chromecast II no se activaría la oferta. Le enviaron un SMS con la oferta, con una validez de 72 horas, indicándole que para aceptarla tenía que responder al mensaje con un sí, pero no envió ningún SMS y no aceptó la oferta. El 29/04/2019, en el mismo momento que llamó para indicar que en otra compañía le habían ofrecido mejores condiciones, le hicieron una oferta que aceptó, por importe de 37,76 euros, IVA incluido, por un año. Como la oferta del día 27 estaba activada, le explicaron que en ese momento tramitarían el alta de la nueva oferta y le tramitaban la cancelación anterior. Como no enviaron técnico para realizar la instalación de internet, llama y le informan el 8/05/2019 que debido a un error no tramitaron correctamente el alta, y el 14/05/2019 que no les consta que tengan que instalar internet en su domicilio ni se está aplicando ninguna oferta, por lo que se seguirá facturando los 88 euros que se venían facturando. Solicita que se tramite la baja de la línea fija, comunicándole que tiene permanencia hasta el 27/04/2020, por lo que le cobrarán 77 euros. El 15/05/2019 volvió a llamar para solicitar que no le cobraran la permanencia y le indican la aplicación de un descuento, que en ningún momento ha aceptado, de 4,59 euros en la próxima factura. Ese mismo día puso una incidencia telefónicamente. Pasados más de dos semanas no se le han aplicado ninguna oferta y no se ha tramitado el cambio de domicilio. Solicita que no se le realice cargo alguno en concepto de penalización por incumplimiento de permanencia, que no se le facture la cuota aplicada desde el 29/04/2019 hasta la fecha de baja, por un servicio que no ha disfrutado y que faciliten un método para gestionar una **reclamación** por escrito.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que con fecha 27/04/2019, el cliente aceptó una oferta para la línea ##### asociada a un 20% de descuento durante 12 meses, adquiriendo compromiso de permanencia de 12 meses. Adjuntamos copia del comprobante de oferta y grabación transcrita. En relación a lo anterior, comunican que el descuento citado anteriormente se ha aplicado de forma correcta sobre las facturas de fecha 12/05/2019 y 12/06/2019, que adjuntan. Asimismo, indican que la línea ##### cursó baja en esta compañía con fecha 14/05/2019, por lo que se ha generado sobre la factura de fecha 12/06/2019, un cargo por baja anticipada, siendo correcta la emisión del mismo. Igualmente, señalan que no tienen constancia de que el cliente contactara con el Servicio de Atención al Cliente notificando falta de servicio en la línea #####. En relación a lo anterior, han revisado la facturación del cliente, siendo ésta correcta. Para finalizar, recuerdan que actualmente el cliente se encuentra al corriente de pago con la compañía.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Añade que no le informaron que no les constaba ningún cambio de domicilio ni oferta del 29/04/2019, por lo que le aplicaron la oferta del 27/04/2019, que es la que le facturan hasta la solicitud de baja. Por no aplicarle la oferta contratada, no tuvo servicio desde el 29 de abril de 2019. Tenía cuota de línea fija y móvil, pero dejó la línea móvil hasta la finalización del compromiso de permanencia, asunto que ya está terminado. El reclamante dice no reconocer la grabación transcrita. El día 14 puso dos quejas y finalmente presentó **reclamación** en la oficina de la #####y devolvió el router.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus alegaciones.

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante. Esto se debe a que, habiendo aportado un SMS de fecha 29 de abril de 2019 de cancelación, a los dos días de la oferta aplicada, de fecha 27 de abril de 2019, y aunque este Tribunal no puede saber a qué producto corresponde, no diciendo nada respecto al mismo por parte de la reclamada, existen indicios de que algo pasó el día 29 de abril. Por lo tanto, la reclamada debe devolver a la reclamante los 77 euros en concepto de penalización por incumplimiento de permanencia, al no haber aportado la grabación. La transcripción no es suficiente para hacer prueba, ni tampoco la explicación sobre esta cuestión.

No habiendo acreditado el reclamante cambio de domicilio ni falta de servicio, no procede el reintegro de los 27,89 euros.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.



Comunidad de Madrid

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.

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