



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 05543.2.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en la disconformidad con la facturacion de penalizaciones porque no le fueron informadas, y devolvid los equipos. Ademias cuando contrato le aseguraron que tendria cobertura (que se la prestaba sin incidencia su anterior operador) en una localidad de la provincia de Jaén, y no fue asi ademias de no tener linea fija, no podia utilizar el movil para internet y solo podia hablar. Al reclamar le reconocieron que no tenia cobertura. El primer informe sobre penalizaciones le llega el 26 de diciembre de 2019, cuando ya habia decidido abandonar la empresa. Solicita la cancelaci3n de la deuda. Adjunta documentacion que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de enero de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla la promoci3n de 19 de noviembre de 2019, y anexa el consentimiento otorgado por parte del abonado, sms certificado realizado por parte de una entidad independiente en cumplimiento de la normativa de contrataci3n a distancia. El reclamante disfruta de la promoci3n, y la facturaci3n refleja tanto la promoci3n como los precios informados. Por otro lado, manifiesta que no consta notificaci3n de ausencia de cobertura en las lineas moviles, y que el cliente fue atendido en todo momento por el equipo t3cnico de la empresa, para la configuraci3n del servicio de televisi3n contratado. Detalla los compromisos de permanencia adquiridos detallados en el comprobante de venta, que el reclamante no cumpli3 cuando se dio de baja el 30 de diciembre de 2019. No obstante por deferencia comercial el 3 de abril de 2020 se realizo un ajuste de 250,51 euros correspondiente a los cargos de penalizaci3n por incumplimiento de permanencia de ADSL, reflejados en la factura de 27 de enero de 2020. Formula reconversi3n sobre la deuda por importe de 632,40 euros de las facturas de 27 de enero y 27 de febrero de 2020, cuya copia adjunta.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 19 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no pudo ver la Televisi3n Digital Terrestre en las televisiones de su domicilio habitual, no tuvo cobertura de internet movil en su segunda residencia en la provincia de Jaén, no tuvo conocimiento de las penalizaciones por incumplimiento de la permanencia hasta despu3s de responder con un "SI" con un sms en el m3vil donde sucintamente aparecian los terminos del contrato, y de haberlas conocido no hubiera aceptado el contrato. En conversaciones inmediatamente posteriores, los comerciales de la empresa le confirmaron que no



suministraban los canales generalistas de información TDT, y que en la Sierra de Segura no tenían cobertura de datos móviles. Toda la contratación se realizó por conversaciones telefónicas y a todas las preguntas nunca había problema alguno, conversaciones que estarían grabadas. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada. 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 no aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada no aporta escrito de 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 de la parte reclamante al considerar que previamente a la contratación la empresa reclamada le confirmó la prestación de servicios, que el reclamante manifestó que eran un requisito esencial para la contratación, que finalmente no fue posible prestar, por lo que se considera justificada la baja anticipada. Además, el reclamante solicitó la baja de manera inmediata en cuanto tuvo conocimiento de la incidencia que no tenía solución, habiéndose beneficiado de descuentos en la facturación por muy escaso importe. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las penalizaciones facturadas. ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada, debiendo abonar la parte reclamante 33,33 euros, correspondiente a parte proporcional de las cuotas y al consumo generado fuera de tarifa hasta la fecha de baja, de la factura de 27 de enero de 2020. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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 aldiade 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 DIAS 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 exlimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa 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 exlimitación, en el plazo de veinte días.



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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. Madrid, 18 de mayo de 2021