



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05734.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de enero 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 ##### Y USUARIOS C.MADRID, 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 que ##### incumplió las condiciones económicas del contrato desde el principio, por lo que se vio obligada, después de múltiples reclamaciones al servicio de atención al cliente, a solicitar la portabilidad del paquete de servicios a otra compañía, devolviendo el equipo. El 20/05/2019 procedió a abonar mediante tarjeta de crédito lo que faltaba para estar al corriente de pago. Teniendo lugar la portabilidad a otra compañía por el incumplimiento previo de #####, no corresponde la aplicación de penalización alguna. Solicita la anulación de cualquier requerimiento de pago por la cantidad aproximada de 230 euros.

La parte reclamada alega que el acuerdo comercial alcanzado con el abonado consistía en la aplicación de la siguiente promoción: Internet Fibra 50 + línea con llamadas y Servicio ##### TV con ##### TV Cine y Series (2018) y Cazavisión por un importe mensual de 55,84€ (impuestos incluidos) durante 12 meses y posteriormente a 70,85€ (impuestos incluidos), asociado a un compromiso de mantener la tarifa contratada durante 12 meses o, en su defecto, el pago de la cantidad de hasta 260 euros (exentos de impuestos). Con fecha 20/11/2018, el cliente aceptó un 6% sobre cuota mensual del paquete Internet durante 12 meses, llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un período de 12 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de hasta 89,13 euros (exentos de impuestos). La reclamante disfrutó del beneficio comprometido por ##### hasta la fecha de baja 25/03/2019, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia, y que existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 223,87€ (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura de fecha 08/04/2019.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto, no quedando probada la referencia y contenido de las reclamaciones señaladas por la reclamante, se dictamina que, analizada la documentación obrante en el expediente, la cuota aplicada en facturación es correcta, no quedando acreditado el incumplimiento previo de la reclamada, por lo que procede estimar la reconvencción, por importe de 223,87 euros (impuestos incluidos), formulada por la empresa reclamada, **debiendo el reclamante abonar a la reclamada la cantidad de 223,87€ (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura de fecha 08/04/2019.**

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 hubiera 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.