



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06810.6.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de gastos de instalación de una segunda línea que dio de alta sólo para el confinamiento habiéndose informado previamente que no tenía permanencia, así como la facturación de la penalización de su primera línea cuando se da de baja habiéndole informado previamente que podía hacerlo sin problema alguno. Adjunta copia de la grabación y de documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 25 de septiembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un abono en la cuenta cliente de 150 euros en relación con el cargo por instalación de fibra. En cuanto al cargo por el compromiso de tarifa es correcto, al haber adquirido un compromiso de 18 meses con la adquisición del terminal Xiaomi Redmi el 31 de marzo de 2020 a un precio con descuento, como se le informé al enviar la copia del contrato. Reconviene sobre la deuda de 243,27 euros. Adjunta facturas y contrato. La parte reclamante contesta por escrito el 3 de noviembre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando que cuando llamo para dar de baja la línea pregunto por la permanencia porque la conocía y le dijeron que no tendría ninguna sanción. Cuando le facturan penalización y reclama le dicen que lo han hecho mal porque no tenían que asociar la permanencia de la línea móvil a la línea de casa. El servicio de atención al cliente le dijo que sólo tenía permanencia en el móvil por lo que no lo dio de baja. Solicita la anulación de la penalización y una indemnización por daños y perjuicios. 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

Ve Jurita Arbilral

») ' Regional

i de Consumo La parte reclamante aporta escrito en el que reitera la reclamacion y manifiesta que si hubiera

sabido que tenia permanencia no hubiera dado de baja el servicio, le dijeron que la permanencia era en la linea mévil y no la dio de baja.La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, reiterando sus

alegaciones.Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncié emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar su diligencia al solicitar informacidsn sobre los compromisos de permanencia con anterioridad a la solicitud de baja, y la deficiente prestacion del servicio de atención al cliente, que le informé erréneamente de los servicios que tenian asociado un compromiso de permanencia. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular el cargo por compromiso en tarifa de la factura de 1 de agosto de 2020, y se rectifica el importe de la deuda a la cantidad de 138,57 euros correspondiente a las facturas de 1 de julio y 1 de agosto de 2020.NO ENTRAR A CONOCER de /a solicitud de indemnizacion al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, que ademas no estan acreditados y cuantificados en el expediente, quedando expedita la via judicial.ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvention formulada por la empresa reclamada debiendo

abonar la parte reclamante 138,57 €.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.##### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepci6n de la notificacion de! Laudo.

El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificaci6n a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar: la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulacion 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 notificacion o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.



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



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 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.



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

yee

yee