



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07873.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

, 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 les quieren cobrar demasiado por dar de baja el conector de Internet. No tienen contrato en mano, pero hicieron llamadas telefónicas pagando todos los meses que estuvieron conectados. Sin embargo, cuando se han dado de baja en mayo, les han cobrado 824,79 euros porque según les informan han utilizado la línea fija, pero no han gastado dicha cantidad ya que nunca han tenido teléfono fijo en su casa. Solo utilizan líneas móviles pagando cuotas mensuales por los terminales. Al no estar de acuerdo, han devuelto los recibos. Además, estando ya de baja, han recibido de la compañía una factura de 74,61 euros a pagar. Solicitan la devolución del dinero cobrado de más (o menos 400 euros) y anulación de la deuda exigida por la empresa, 899,40 euros.

La parte reclamada alega que, en respuesta a la especificación del concepto de penalización según consta en las condiciones generales del contrato suscrito por el abonado con #####, informan de que los Compromisos de Permanencia son la aplicación de determinados descuentos sobre el precio del servicio, así como la cesión de equipos en condiciones ventajosas, y podrán conllevar un compromiso de permanencia con una duración y penalización asociada que se detallarán en la oferta particular realizada al cliente y aceptada por éste. De esta forma, detallan a continuación los Compromisos de permanencia adquiridos por #####:

1. En la contratación inicial con fecha 17/01/2019, el cliente contrató una tarifa Pack Internet Fibra 100 + línea (llamadas desde el fijo no incluidas) con la línea ##### 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 cargo por baja anticipada. Asimismo, junto con la línea ##### el cliente contrató las líneas ##### y ##### con la adquisición de dos terminales en la modalidad de venta a **plazos**, ##### 6S 32GB con una cuota mensual de 10,68 € (impuestos incluidos) a abonar durante 24 meses y Samsung GALAXY J6 PLUS, con una cuota mensual de 6 € (impuestos incluidos) a abonar durante 24 meses, llevando asociado un compromiso de permanencia en cada línea de 24 meses o, en su defecto, el pago de los cargos por baja anticipada y las cuotas de los terminales. Adjuntan copia de los contratos y las condiciones del contrato.

Confirman que el reclamante disfrutó de la promoción comprometida por ##### en sus facturas hasta la fecha de baja a petición del ##### el 10/05/2019, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia ni el pago de los terminales, siendo correcta la facturación emitida.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que, tras analizar las manifestaciones del reclamante en el acto de la vista y la documentación que obra en el expediente, se presume que las llamadas facturadas han sido realizadas y no se ha desvirtuado lo contrario, por lo que no procede la devolución de cantidad alguna.

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.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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