



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08598.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, 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: Se formaliza un contrato de fidelización de manera telefónica el pasado 31/12/2020 a 12 meses por importe mensual de 42,99 €. A partir del 12/7/2021 se recibe factura por importe de 45,61 € y la compañía refiere que es una subida que se le comunica en la factura del 1 de junio de 2021. Se da de baja con fecha 15 de julio de 2021 y se le cobra una penalización de importe 238,99 €.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "rectificación de la factura ZI21-##### 51 de importe 430,06 € y que rectifiquen de la misma, penalización 288,99 €; cargo compromiso 128,21 € y departamento de fidelización de importe 21,07 € que hace un total de 388,16 € y pagar los consumos de los días 01/07/2021 al 21/07/2021". En su escrito de fecha 23 de septiembre de 2021 se ratifica en lo anterior y añade que la adquisición del teléfono fue a coste "0".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que "#####contrató con fecha 31 de diciembre de 2020 un descuento de fidelización asociado al servicio ##### One con un compromiso de permanencia de 12 meses. Dicho servicio fue dado de baja con fecha 15 de julio de 2021 y se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 238,99 € impuestos incluidos. Se adquirió un terminal Sony Xperia L4 Metal Black asociado a la línea ##### con modalidad de pago aplazado. El señor ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de junio de 2021."

Comunidad de Madrid

En su escrito de fecha 5 de abril se ratifica en lo anterior. En su escrito de fecha 29 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior y solicita 460,06€, impuestos indirectos incluidos, de factura del 22 de julio de 2022.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y de la documentación aportada al expediente se puede constatar:

1º que se contrató el 31 de diciembre de 2020 un descuento de fidelización asociado al servicio de ##### One ilimitado Clásica Súper y compromiso de permanencia de 12 meses.

2º que en la factura de 1 de junio de 2021 se le comunica el cambio de las condiciones de contratación y con un **plazo** de 30 días para darse de baja.

3º con fecha de 15 de julio de 2021, el reclamante se da de baja de la compañía.

Por todo lo cual, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, con respecto a los importes de penalización y descuento de fidelización, al entender que efectivamente tiene un contrato suscrito de un año con una tarifa concreta, pero también que se le avisó de dicha modificación y del **plazo** de 30 días para darse de baja sin penalización, pero no se debe aplicar el total de la penalización sino la parte proporcional de los meses restantes desde diciembre de 2020 hasta la baja el 15 de julio de 2021 que asciende a 204,18 €. Dicho importe, 204,18 €, debe ser abonado por el reclamante a la mercantil.

Con respecto al terminal adquirido a **plazos**, no queda constancia en la documentación aportada por la mercantil, sin firma del reclamante, que se le informara que su adquisición tenía coste y que no era gratuito como entendía el reclamante. Por lo que este Colegio Arbitral, con respecto al terminal, ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y no debe abonar el importe del terminal.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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 al día de 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 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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.