



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08640.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 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 Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de 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 la disconformidad con los cargos por penalización, descuentos e instalación de la fibra, no informados por la empresa, de la factura del 8 de junio de 2021. Solicita se anulen los cargos, el desglose de la factura de consumo y de terminales, y que se abra expediente sancionador a la empresa.

La empresa aporta escrito de fecha 10 de septiembre de 2021, del que se dio traslado al parte reclamante, alegando que el contrato de 24 de noviembre de 2020 tenía asociado un compromiso de permanencia de 12 meses en los servicios y en la instalación de la fibra. Asimismo, se adquirieron dos terminales financiados a **plazos**. Los servicios fueron dados de baja el 1 y el 4 de junio de 2021, por lo que se facturaron los correspondientes compromisos de permanencia, y las cuotas pendientes de los terminales. Formula reconvencción sobre la deuda de 855,10 €. Aporta copia del contrato, de la factura de 8 de junio de 2021, y de la factura de los terminales.

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 aporta escrito alegando que devolvió el recibo por los 299 € de gastos adicionales, no discutiendo los 482 € de los terminales. La empresa no justifica ni prueba la contratación con contrato firmado y aceptado por él en relación a los cargos por importe de 299 €. Nunca le advirtieron que una vez realizada la instalación le reclamarían 150 € si no estaba en la operadora 12 meses. La carga de la prueba la tiene la empresa y no lo ha justificado. Solicita que se rectifique el importe de la reconvencción de la empresa a 482 €.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconversión, y manifiesta que los cargos facturados son correctos y no procede el desglose de la factura.

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 la empresa reclamada no ha aportado la grabación de la contratación, ni el contrato escrito firmado por la parte reclamante, ni acredita que se hubiera informado a la parte reclamante de las condiciones contractuales, en concreto de los compromisos de permanencia adquiridos en su caso y de las penalizaciones asociadas a su incumplimiento. La empresa reclamada ha aportado al expediente la factura de compra de los terminales en los que no aparece ninguna información sobre los compromisos de permanencia, y un documento con las condiciones particulares de los servicios, dispositivos y compromisos, documento que no acredita que hubiera notificado a la parte reclamante, habiendo indicado incluso en el propio documento que el reclamante no dispone de correo electrónico. En consecuencia, no habiendo acreditado la empresa reclamada la información facilitada al reclamante sobre los compromisos de permanencia, debe anular los cargos por instalación de fibra, penalización descuento y cargos por compromiso en tarifa, de la factura de fecha 8 de junio de 2021, siendo correctos los cargos de las cuotas pendientes de los dispositivos y de la parte proporcional hasta la fecha de baja de la cuota de los servicios.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconversión formulada por la empresa reclamada, debiendo abonar la parte reclamante 536,67 € de la factura de 8 de junio de 2021.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sanción a la empresa reclamada al no tener los órganos arbitrales atribuidas competencias sancionadoras.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo e inculpante, será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 al interponerse 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.