



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08990.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: el reclamante aceptó telefónicamente las condiciones del comercial, debiendo aceptar un contrato estándar y, pasados unos segundos, le llamarían para realizar otro contrato con mejoras. Le enviaron el contrato por email con un precio de 38,50 euros para los seis primeros meses y, a partir del séptimo mes, 20 euros permanentes. Sin embargo, al séptimo mes le llegaron facturas de más de 70 euros y, al reclamar, le dijeron que ese contrato no existía y que el primer contrato era válido. Se cambió de operadora y le cobraron 180 euros de penalización. Solicita la devolución del importe en concepto de penalización, la factura del mes y que comprueben estos fraudes.

La parte reclamada alega que el reclamante aceptó una promoción de descuento por un periodo de seis meses y un compromiso de 12 meses, que según consta en la oferta, así como en las condiciones generales del contrato por la instalación del servicio fijo con tecnología de Fibra ##### incurre en un coste de 150 euros que solo será repercutible en la factura del cliente en caso de que se dé de baja en el servicio de fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio. Al darse de baja el reclamante el día 18 de agosto de 2021, según solicitó, fue aplicado el cargo correspondiente a la instalación de fibra en la factura de fecha 22 de agosto de 2021, y tras la baja de las líneas móviles el día 22 de agosto de 2021, se aplica el cargo en concepto de Penalización descuento con permanencia, en la factura de fecha 22 de septiembre de 2021, siendo ambos correctos, por lo que no procede la devolución.

La parte reclamante manifiesta que ##### envía un contrato que no es el correcto. Él ha enviado el original y el que hablaron por teléfono. Solicita a la reclamada aporte la grabación o registros de llamadas. Su decisión de abandonar la compañía se basa en que nadie le hizo caso y cada mes le cobraban una cosa diferente, generándole incertidumbre.

La parte reclamada manifiesta que ##### aceptó una promoción de descuento por un periodo de 3 meses y un compromiso en ##### de 12 meses. Adjuntan la oferta para su comprobación. Asimismo, en relación a la grabación, dicen haberla remitido el día de hoy 22 de octubre de 2021. Igualmente, tal y como consta en la oferta adjunta que aceptó #####, así como en las condiciones generales del contrato: "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, ##### incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio." Es por ello que al darse de baja el día 18 de agosto de 2020, según solicitó el #####, fue aplicado el cargo correspondiente a la instalación de fibra en la factura de fecha 22 de agosto de 2021, y tras la baja de las líneas móviles el día 22 de agosto de 2021, se aplica el cargo en concepto de Penalización Descuento con Permanencia.

Comunidad de Madrid

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. A pesar de que la empresa, en escrito de fecha 22 de octubre de 2021, manifiesta adjuntar al mismo, junto con los documentos comprensivos de la oferta y condiciones generales del contrato, la grabación de dicha oferta, por la que el reclamante acepta una promoción de descuento por un periodo de 3 meses y un compromiso de 12 meses, y adjuntando, así mismo, la reclamante una oferta de 38,50 euros a pagar durante los 6 primeros meses, con importe máximo de 150 euros por compromiso por cancelación anticipada, existiendo controversia entre la oferta a aplicar y no habiendo aportado la empresa reclamada al expediente la grabación de la oferta mencionada, no quedando acreditada que la tarifa aplicada corresponde a la ofertada, y existiendo consumos, procede **anular** los importes por **penalización** emitidas, por importe de 150 euros, impuestos incluidos, correspondiente al cargo por la instalación de fibra en la factura de fecha 22 de agosto de 2021, y 44,26 euros, impuestos incluidos, en concepto de Penalización Descuento con Permanencia, en la factura de fecha 22 de septiembre de 2021, tras la baja de las líneas móviles el día 22 de agosto de 2021, (total 194,26 euros), debiendo la **empresa reclamada** reintegrar **al reclamante** la cantidad de 180 euros solicitados por la reclamante.

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 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 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

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.