



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09057.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 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 UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: Con fecha 15/05/2021 se recibe notificación de facturación por parte de la compañía #####, correspondiente al periodo de facturación 15/04/2021 al 14/05/2021 por valor de 773,43 € IVA incluido. Dicho importe son 499,49 € sin IVA de "Penalización, descuento con permanencia" y 101,28 € de "Cargo por compromiso en tarifa". Dichos importes son como consecuencia de dar de baja de la compañía debido a que las facturas recibidas anteriormente no estaban bien. Se reclama a la compañía y la operadora refiere que dichos conceptos no son correctos.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "revisión de los importes cobrados con anterioridad a la baja de la compañía (que no son correctos) y revisión de los cargos de la penalización de permanencia y de compromiso en tarifa, que no teníamos según las conversaciones mantenidas con la compañía en todas las llamadas realizadas para darnos de baja de la compañía, debido a las facturas anteriores mal regularizadas. El no pago de la cantidad de 773,43 € que me reclama la compañía. En su escrito de fecha 4 de noviembre de 2021: "No estoy de acuerdo con la respuesta indicada por la empresa, ya que al realizar la baja de la compañía por vía telefónica, en ningún momento se comunicó que existía un compromiso de permanencia o penalización alguna y ante la pregunta era un 'no existía penalización en el contrato'. Que aporten las grabaciones y se ratifica en sus pretensiones".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Una vez verificados los hechos que expone en su escrito, queremos informarle"

Comunidad de Madrid

El 8 de diciembre de 2020 se realizó un abono de 132,14 €, impuestos indirectos incluidos, para corregir la factura emitida el 15 de octubre de 2020 y ajustarla a la oferta reclamada. Respecto a los cargos "Penalización Descuento con Permanencia" y "Cargo por compromiso en tarifa" aplicados en la última factura generada tras la baja de los servicios en ##### de #####, queremos informarle que están relacionados con el descuento aceptado en agosto de 2021 y con la adquisición de un terminal a precio especial, por lo que no procede su anulación. Asimismo, queremos informar al ##### que presenta una cantidad pendiente de pago de 773,43 €, impuestos indirectos incluidos, y le solicitamos su pronta reconvención. En su escrito de fecha 12 de abril de 2022, se ratifica en lo anterior.

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

Teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y vistas las alegaciones de las partes, se constata:

1º que los conceptos de penalizaciones aplicados en la factura de fecha 15/05/2021, no tienen soporte fáctico y no procede su aplicación.

2º que el reclamante adquiere dispositivos con pago aplazado que a la fecha del presente Laudo no ha finalizado su pago.

Por tanto, este Colegio Arbitral:

1º ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión del reclamante con respecto al importe pendiente de pago de "Penalización, Descuento con Permanencia" y "Cargo por compromiso en tarifa".

2º DESESTIMA la reconvención efectuada por la mercantil de importe 773,43 €.

3º El reclamante debe abonar la cantidad de 54,00 € a la mercantil, cantidad que este Colegio Arbitral estima pendiente de pago por la adquisición de los dispositivos.

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 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, en el lugar y fecha señalados al principio.