

## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 10293.3.2021**

**RECLAMANTE:**

**NIF**

**RECLAMADO:**

**CIF**

**PRESIDENTE:**

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.VOCALES:####, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.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; El 5 de noviembre de 2019 recibí una oferta de portabilidad de un operador distinto de ####. Ese mismo día 5 de noviembre de 2019, #### se pone en contacto con el reclamante para ver las causas y hacer una contraoferta. El 7 de noviembre le mandaron la confirmación de lo hablado por e-mail. La oferta consistía en un descuento del 75% y una permanencia de 12 meses. Al no estar contento con la mercantil en diciembre de 2020 inicié el proceso de portabilidad con otra empresa, ya que se entendía que la permanencia era hasta el 7 de noviembre. En la factura del periodo de 22-11-20 al 21-12-20 cobran 146 € por no cumplir la permanencia.

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: "Que me devuelvan el importe de la permanencia ya respete la condiciones del contrato. Además y si el tribunal lo ve conveniente me gustaría recibir una indemnización, la que ustedes consideren, ya que esta reclamación la he presentado en #### más de 3 veces".El 3 de noviembre de 2021 refiere: "Según lo hablado con los comerciales de #### y lo confirmado por e-mail, entiendo que la permanencia de mi contrato sería desde el 5 de noviembre de 2019 al 5 de noviembre de 2020. Yo solicité la portabilidad a otro operador en diciembre de 2020". En escritos de 3 de noviembre de 2021, 19 de noviembre de 2021 y 24 de diciembre de 2021 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que: "Tras un estudio de la reclamación, en respuesta a la especificación del

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando que: "Tras un estudio de la reclamación, en respuesta a la especificación del

## Comunidad de Madrid

concepto de penalización, según consta en las condiciones generales del contrato suscrito por el abonado con ##### les informamos de que: Compromisos de Permanencia: La aplicación de determinados descuentos sobre el precio del servicio, así como la cesión de equipos en condiciones ventajosas, podrá conllevar un compromiso de permanencia con una duración y penalización asociada que se detallaran en la oferta particular realizada al cliente y aceptada por este. De esta forma, con fecha 20/02/2020, el abonado se acogió a una promoción consistente en la aplicación de un descuento en su factura de 123,90 euros sin impuestos (149,92 euros con impuestos), en relación con el importe de la penalización abonada a otro operador. La aplicación de dicha oferta, conllevaba un compromiso de permanencia de 12 meses en la línea ##### o, en su defecto, el pago de la cantidad del importe devuelto por este concepto, hasta el momento de la baja anticipada. Adjuntamos copia del e-mail con las condiciones de esta promoción. Le confirmamos, por tanto, que el Sr. ##### disfrutó del descuento comprometido por ##### en las facturas de fecha 27/02/2020, 27/03/2020 y 27/04/2020, que adjuntamos para su comprobación, cursando la baja por portabilidad de la línea ##### con fecha 11/12/2020, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la reclamación formulada por el D. ##### Aguirre, ya que el abonado disfrutó de un beneficio en forma de descuento sobre la cuota del servicio prestado por ##### con compromiso de permanencia, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, el cliente se encuentra al corriente de pago con #####. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO. En su escrito de 7 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior. 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: De la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º según solicitud de portabilidad de fecha 5 de noviembre de 2019 que es un e-mail enviado por la mercantil que entre las condiciones referidas dice que empezaran estas condiciones a partir del 7 de noviembre de 2019, y que el periodo de permanencia será de 12 meses. 2º según el reclamante y la mercantil, refieren haberse dado de baja por portabilidad el 11/12/2020. 3º No consta por la mercantil documento alguno de información y aceptación de otras condiciones y descuentos distintos a las aportadas por el reclamante de fecha de inicio de las condiciones de 7/11/2019. Por ello, este Colegio Arbitral, ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante

con respecto a [la aplicación de la penalización, la cual es incorrecta y debe la mercantil abonar el importe cobrado en la factura de 146 € al número de cuenta del reclamante. Así mismo, DESESTIMAR las pretensiones del reclamante con respecto a la indemnización solicitada, ya que ni la cuantifica ni documenta la misma. 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.



## Comunidad de Madrid

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. Previa 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 Jugar 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.

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