

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11358.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

VOCALES:D.####, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se contrata con #### en enero con descuento del 50 % durante 3 meses de lo que no fue informado en la descuento,

E! 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: "recuperar el importe cobrado de mas'.

En su escrito de fecha 2 de junio del 2022 la reclamante refiere: "Todo solucionado".La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación

manifestando. "En primer lugar, queremos confirmarle que, tras revisar los hechos expuestos en su escrito por laSra. ####, constatamos que el descuento ofertado en el momento de la

contratación tenía unaduración de 3 meses. Asimismo, deseamos informar a #### que,

tras revisar la facturación emitida a su nombre, verificamos que el citado descuento fue aplicado correctamente".Finalmente, le adjuntamos a este escrito copia del contrato y de las facturas para

SUS necesarias comprobaciones.En su escrito de fecha 18 de mayo de 2022 el reclamado refiere: "Una vez realizadas las

comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. ####, le

comunicamos que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, losClientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial.

En este sentido, le comunicamos que #### adquirió en febrero de 2021 el terminal Xiaomi Redmi 9AT 32GB, asociado a la línea #### con la modalidad de pago a plazos, a través de

En este sentido, le comunicamos que #### adquirió en febrero de 2021 el terminal Xiaomi Redmi 9AT 32GB, asociado a la línea #### con la modalidad de pago a plazos, a través de



Comunidad de Madrid

la cual el cliente aplazó el importe del equipo adquirido mediante un Contrato de Venta a Plazos. A este respecto, la cuota mensual correspondiente al citado pago a plazos, se pasa a cobro junto con la facturación mensual, siendo de 2,99€ (impuestos indirectos incluidos) durante un periodo de 24 meses y sujeto a una permanencia por el mismo tiempo. Asimismo, la Sra. ##### aceptó en el mismo Servicio Posventa de #####, un descuento de 33€ (impuestos indirectos incluidos) sobre el paquete ##### One Limiteda Maxi (Fibra 300Mb), durante un periodo de tres meses, dándose cumplimiento a la misma, anexamos a este escrito las facturas donde vinieron aplicadas. Adjuntamos, tanto el Resumen de la Oferta como Pago a Plazos del Terminal Xiaomi Redmi 9AT 32GB para su comprobación. Por otro lado, permitamos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente permiten a ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. El objetivo de ##### es poder ofrecer siempre a nuestros Clientes las últimas innovaciones en tecnología, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en red y capacidad, es por ello que se procedió a actualizar la cuota de algunas tarifas, siendo efectivas a partir del 15 de julio del presente año.

Expuesto lo anterior, le informamos que ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de junio de 2021 y que adjuntamos a este escrito, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, siguiendo utilizando los servicios, circunstancia que conlleva a la aceptación de las nuevas condiciones. Cabe indicar que las facturas de ##### son correctas a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponden con las cuotas mensuales y consumos de los servicios, los cuales han sido utilizados por el titular, siendo tarifados conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación de los mismos. En otro orden de cosas, dichos servicios ##### y #####, se dieron de baja, respectivamente, los días 28 de enero y 2 de febrero del presente año, al haber solicitado el titular dicha gestión mediante portabilidad, generándose los siguientes códigos ##### (Router) y ##### (TV) para la entrega de los equipos propiedad de #####, de forma gratuita a través de una Tienda #####, Oficina de ##### y/o Mensajería. Queremos informar que, al tramitarse la baja de la línea #####, se emitió la factura 8 de febrero de 2022 donde consta tanto las restantes cuotas mensuales de pago a plazos por el terminal adquirido (35,89€ (impuestos indirectos incluidos)), como un importe de 91,84€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia correspondiente a la compensación obtenida en el descuento sobre el importe del terminal, no considerándose una indemnización, sino una compensación. No obstante, hemos procedido a realizar un abono a favor de la Sra. ##### de 150€ (impuestos indirectos incluidos), por la factura emitida del 1 de febrero de 2022, en concepto de instalación de la Fibra.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

n

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.#### Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacdn del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje

constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificaci6n a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l; la rectificaci6n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.

Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 sefados al principio.

Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 sefados al principio.