



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11598.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / ##### / #####

En Madrid, a 01 de julio de 2022 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, 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 de la parte reclamante con la facturación y en especial las penalizaciones que le está aplicando ##### al dar de baja las líneas móviles ##### y ##### y la línea fija ##### motivada por la multitud de cortes de teléfono e internet sufridos y por no cumplir con la velocidad prometida de 600 Mb, así como por las molestias al haber tenido que reclamar las irregularidades en los importes facturados desde abril hasta octubre de 2021.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y en su escrito de fecha 16/06/2022 resume la disconformidad por las irregularidades en los importes facturados desde abril hasta octubre de 2021, si bien añade que no tiene problema en pagar los dispositivos comprados a **plazos**, pero que respecto a la facturación y vistas las continuas incidencias técnicas y las diferencias de lo cobrado con lo ofertado, lo considera falta de cumplimiento por parte de la operadora, por lo que ##### no debería cobrarle penalizaciones de ningún tipo por su baja en la compañía.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** argumentando que la reclamante había contratado en abril de 2021 dos ofertas comerciales. Por un lado, la Tarifa ##### Original, vinculada a las líneas ##### y ##### con promoción de 12 meses de fibra 600 al precio de 300 Mb, con una cuota de 52,95 € durante 12 meses (después 62,95 €, IVA incluido). Por otro lado, la línea ##### con terminal venta a **plazos** modelo Oppo A53S con 24 cuotas de 5,51 euros (IVA incluido) y 24 meses de compromiso de permanencia. También indica que en octubre de 2021 la reclamante solicita la portabilidad y se cursa la baja de las líneas ##### ##### y ##### permaneciendo activa actualmente la línea #####. La cuota mensual del último mes correspondiente a la factura de fecha 16/10/2021 ha sido prorrateada hasta el día de la baja efectiva del servicio de las líneas ##### ##### y #####.

Comunidad de Madrid

Que, por lo que respecta a estas dos últimas líneas, se ha emitido un cargo total por la baja de las líneas ##### y ##### de 137,54 euros (IVA incluido). No obstante, añade, en calidad de servicio se ha realizado un ajuste por importe de 137,54 euros (IVA incluido), de la siguiente manera: con fecha 04/11/2021 y desde el servicio de atención al cliente de ####, realizan un ajuste de 41,22 euros (IVA incluido) sobre la factura de 16/10/2021, que consta pendiente de pago. Por lo que el importe restante de 96,32 euros (IVA incluido) es realizado sobre la propia factura de 16/10/2021, que consta pendiente de pago. Por otro lado, solicita reconversión por un importe de 199,03 euros (IVA incluido) según facturas que aporta al expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral emite el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, considerando que efectivamente los importes incluidos en las facturas emitidas no corresponden con las tarifas ofertadas por la reclamada, considerando también las incidencias técnicas sufridas por la parte reclamante, así como las continuas reclamaciones que ha debido presentar, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante en el sentido de no tener que abonar cantidad alguna por penalización por baja anticipada ni por ningún otro concepto, no siendo tampoco procedentes los importes facturados en concepto de gestión de cobros por devolución, debiendo anularse por parte de la operadora todas las facturas con fecha posterior a la baja de las líneas ##### y ##### en octubre de 2021 debiendo también darse de baja la línea ##### con la misma fecha de las tres líneas anteriores sin coste alguno. Se estima parcialmente la reconversión planteada por la parte reclamada siendo procedente el pago del importe de 43,03 € (IVA incluido) por amortización de terminal de telefonía, debiendo por tanto la parte reclamada emitir una única factura por este importe que deberá ser pagada por la parte reclamante, dejando al corriente de pago a la reclamante con respecto a cuotas de servicio o penalizaciones.

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.