

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 12239.5.2021

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:D. ####, en representacion de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D####, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.9é inicio la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en: Siendo cliente de #### en marzo o abril de 2021 empieza a tener problemas de cobertura. Se tenia un contrato con #### desde unos 10 meses antes por el que me ofrecieron 3 terminales y un reloj por una cuota a pagar mensualmente. Diez meses despu3s y por multiples problemas de cobertura decideortar_ a otra compania y abona la factura que #### le envia de importe 21842 € correspondiente a lo que faltaba por abonar de estos terminales y se paga, pero posteriormente #### le manda otra factura de 356,54 €.

E! Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1- Estudiar la documentacion 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 reclamacion, que consta en el expediente y solicita la anulacion de lja deuda de 356,54 €.

En su escrito de fecha 20 de enero de 2022 se ratifica en lo anterior y ariade: "su negativa a pagar una penalizacion que me parece injusta y desproporcionada, ademas por un incumplimiento de dicha compania en la prestacion correcta del servicio de internet, que es por lo que me cambi3 de compania".En su escrito de fecha 30 de agosto de 2022 se ratifica en lo anterior y ariade:"anulen la deuda de 356,54 € de cobro por baja anticipada y vengo a decir: 1° esta pagada la factura de 218,42 € donde termino de abonar las cuotas pendientes de los terminales; 2 °En ningtin momento se me inform6 de la permanencia; 3° Port3 a otra compania porque la conexidn a internet empez6 a ser defectuosa; 4° Considero abusiva, injusta e improcedente la cantidad."La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamacion por escrito y manifestando que: "Tras un estudio de la reclamacion, respecto a la cobertura movil facilitada y el compromiso de permanencia asociado a la adquisicion de terminales, les informamos de que en la direccion; Calle Ebro, n.º 11; C.P: 28794 Guadalix de la ####ra ####: hay cobertura de voz y



Comunidad de Madrid

datos 2G/3G/4G para los servicios de telefonía móvil. La cobertura disponible en el interior de edificios, en sus valores óptimos, depende bien de su orientación o localización con respecto a las antenas instaladas, o bien por las condiciones orográficas o arquitectónicas de la zona. Por otro lado, les comunicamos que con fecha 30/11/2020, el abonado adquirió para la línea ##### un dispositivo Samsung Galaxy Watch Active, abonando un importe mensual de 1,50 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y para las líneas #####, ##### y #####, adquirió tres terminales Samsung Galaxy A21s, abonando un importe mensual de 3 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses, por cada dispositivo. De esta forma, el cliente se comprometía al pago de las cuotas de los equipos a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho periodo en cada una de sus líneas. Les adjuntamos copia del comprobante de venta con el detalle de la oferta y la información facilitada respecto al compromiso de permanencia asociado, que fue remitido al abonado en el momento de esta contratación. Le confirmamos, por tanto, que el Sr. #####, disfrutó de los terminales contratados desde el 30/11/2020 hasta la fecha de baja del servicio, tramitada los días 29/09/2021 y 07/10/2021, momento en el que el cliente no había finalizado su compromiso de permanencia. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la reclamación formulada por D. ##### Diaz, ya que el abonado disfrutó de dispositivos con pago a plazos y compromiso de permanencia, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido. Por último, les comunicamos que, tras desestimar la reclamación, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 356,54 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de la factura de fecha 27/11/2021, cuya copia les facilitamos. Por todo lo anteriormente expuesto, se solicita se tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid por, D. ##### Diaz. 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 la reclamación planteada y asimismo se acuerde el pago del importe de 356,54 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible. En su escrito de fecha 20 de julio de 2022 se ratifica en lo anterior. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral puede constatar:

1º el motivo de la baja de la mercantil es por un tema de cobertura, según refiere el reclamante y no es negado dicho término por la mercantil. 2º La mercantil no aporta la grabación de la contratación, pero sí lo contratado por el reclamante a su e-mail, pero dicho documento ni está firmado por el reclamante, ni se aporta documento de recepción del envío. 3º El reclamante abona la factura de fecha 29 de octubre de 2021 por los cuatro dispositivos de importe 218,42 €. 4º La mercantil solicita abono de la factura 30 de noviembre de 2021 por "cobro subvención dispositivo por baja anticipada" por importe de 356,54 €. Por todo ello, entendemos que la baja del servicio cursada por el reclamante con la mercantil está motivada porque no recibe el servicio con la calidad adecuada que le permita el uso del terminal en todas sus prestaciones y la reclamada no acredita que preste servicio con la debida calidad.

Así mismo, el reclamante abona factura con las cuotas restantes de los dispositivos adquiridos, no siendo procedente el pago reclamado por la mercantil por importe de 356,54 €, conceptualizado como "cobro subvención dispositivo por baja anticipada" dado que no consta que dicho concepto fuera reflejado en el momento de la contratación y el reclamante conociera la posibilidad de que se aplicara dicho concepto en caso de resolución del contrato. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

reclamante y no procede el abono del importe solicitado por la mercantil que asciende a 356,54 €. Por todo lo anterior, se DESESTIMA la pretensión de la mercantil en cuanto al importe solicitado de 356,54 € "cobro subvención dispositivo por baja anticipada". Así mismo, la mercantil, deberá excluir, en su caso, del cualquier fichero de solvencia patrimonial en la pudiera haber registrado o solicitado a tercero que incluya al reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Laudo será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. 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 DIAS 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 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.

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