



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01548.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Compromiso de permanencia y Dispositivo:

En Madrid, a 03 de agosto de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere ser cliente de [REDACTED] de la línea móvil número [REDACTED] durante más de 6 años. Con fecha 2 de julio de 2022 solicita la portabilidad a otra compañía y tras ello, se le pasa un cargo de 86,98 € en vez de los 19,22 € que se venía pagando. Al llamar a la compañía le informan que dicho importe es por un compromiso de permanencia por la adquisición de un teléfono móvil que venía aparejado una permanencia de 2 años. La reclamante refiere que el único terminal que ha tenido, fue un regalo en tienda y nunca firmó nada, ni hay contrato que lo justifique.

El Órgano 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 se me anule el cargo que me reclaman de 86,98 € y no me recamen con llamadas a diario".

En su escrito de fecha 04 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior y añade:"quiero manifestar que el documento que se adjunta a las alegaciones "solicitud de terminación de [REDACTED]", es la primera vez que lo veo y además quiero hacer incapie en que no reconozco la firma que aparece como mía en ese documento, insistiendo además en que yo no firmé nada en la tienda".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: Dña. [REDACTED], titular de la línea [REDACTED] solicita la anulación de cargo por compromiso de permanencia generado en la factura de fecha 10/07/2022.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les comunicamos que la línea [REDACTED] mantenía un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la adquisición de terminal [REDACTED] ([REDACTED]), realizado el 24/05/2021, en la modalidad de venta a plazos.

En relación a lo anterior, la cliente fue informada del compromiso tal y como lo demuestra

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

la copia del contrato de aceptación realizado en el punto de venta, que les aportamos para su conocimiento.

La Sra. [REDACTED], con fecha 06/07/2022, gestionó la baja de la línea por portabilidad hacia otro operador.

Por lo expuesto, les confirmamos que la factura de fecha 10/07/2022 es correcta.

De esta manera, les indicamos que el importe pendiente de pago por parte de la cliente, asciende a 86,98 euros (impuestos incluidos) de la factura de fecha 10/07/2022, en concepto de cuotas, consumos y compromiso de permanencia. Adjuntamos copia de la factura de fecha 10/07/2022, para su comprobación.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] o ([REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED].

En su escrito de fecha 5 de junio de 2023 refiere: "En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

Se recibe reclamación de la Sra. [REDACTED], titular de la línea [REDACTED], donde solicita la anulación de cargo por compromiso de permanencia generado en la factura de fecha 10/07/2022.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les comunicamos que la línea [REDACTED] mantenía un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la adquisición del terminal [REDACTED] ([REDACTED]), realizado el 24/05/2021, en la modalidad de venta a plazos.

En relación a lo anterior, la cliente fue informada del compromiso tal y como lo demuestra la copia del contrato de aceptación realizado en el punto de venta, que les aportamos para su conocimiento.

La Sra. [REDACTED], con fecha 06/07/2022, gestionó la baja de la línea [REDACTED] por portabilidad hacia otro operador.

Por lo expuesto, les confirmamos que la factura de fecha 10/07/2022 es correcta, según el cargo por baja reclamado, emitido en dicha factura y por importe de 68,78 euros (impuestos incluidos).

De esta manera, les indicamos que el importe pendiente de pago por parte de la cliente, asciende a 86,98 euros (impuestos incluidos) de la factura de fecha 10/07/2022, en concepto de cuotas, consumos y compromiso de permanencia. Adjuntamos copia de la factura de fecha 10/07/2022, para su comprobación".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º La mercantil, aporta documento en el que se acredita la adquisición de un dispositivo [REDACTED] ([REDACTED]) a plazos con una cuota mensual de 0,01 y con un compromiso de permanencia de 24 meses, pero sin especificar el importe de incumplir dicha permanencia.

2º La mercantil en la factura de fecha 10/07/2022 refiere el importe restante por pagar del dispositivo(0,14 €), el consumo del mes(18,21 €), y el cargo por compromiso de permanencia (56,84 € + IVA).

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, quedando acreditada la adquisición de un dispositivo a coste mensual



Comunidad de Madrid

0,1 €, durante 24 meses, y se debe abonar el importe restante que asciende a 0,14 € y el consumo de dicho mes(18,07 €). Y ambos importe ascienden a 18,21 €.

Así mismo, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil en la cuantía de 18,21 €, siendo el importe de la factura de fecha 10/07/2022 relativa al consumo y al importe restante del terminal, y descontando la parte de la permanencia, que no está acreditada ni documentada por la mercantil la cuantía de la misma.

Así mismo, una vez abonado el importe referido en este Laudo para la reclamante, la mercantil debe sacar de cualquier fichero de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluida.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.