



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08324.8/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de marzo 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: El día 8/10/2021 a las 6 se hace efectiva la portabilidad a otro operador. Anteriormente a firmar mi portabilidad, en la app [REDACTED] y a día 5-10-2021 se indica que no hay permanencia, por lo que se decide hacer el cambio. De dicho termino se adjunta captura de pantalla. Pero en la factura [REDACTED] cobran penalización por permanencia

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 me devuelva el importe de la factura anteriormente mencionada".

En su escrito de fecha 12 de septiembre de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "que en la factura en la que le cobran la permanencia pone que el descuento de fidelización es del 20/09/2020 hasta el 7/10/2021, distinto de lo que alega la mercantil en su escrito y de lo que pone en la app de [REDACTED] en mi área de cliente".

En su escrito de 16 de enero de 2023 refiere: "La situación actual del litigio es que seguimos en desacuerdo en esto, pero yo considero que me tienen que devolver los 209,56 € que me han cobrado por dicha permanencia, que insisto, es inexistente.

Como puse en mi escrito de alegaciones, enviado junto con las pruebas, ya no tengo la misma cuenta bancaria en la que [REDACTED] me cobraba las cuotas, por eso el ingreso de la cantidad indicada en el párrafo anterior me la tendrán que hacer en la siguiente cuenta, porque tengo por seguro que tengo razón en esto y que el haberme cobrado ese dinero fue un total atropello. [REDACTED]".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia al cargo por permanencia reclamado, hemos verificado que Dña. [REDACTED] ha aceptado el 20 de octubre de 2020 un descuento de fidelización con una permanencia asociada de 12 meses, por lo que el 8 de octubre de 2021 momento en el que se tramita la baja de la línea dicha

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

permanencia todavía está vigente, y el cargo emitido en la factura de fecha emisión 15 de octubre de 2021 es correcto.

En su escrito de 3 de octubre de 2022 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que en referencia al cargo por permanencia reclamado, hemos verificado que con fecha 20 de octubre de 2020 Dña. [REDACTED] renueva la oferta comercial con una permanencia asociada de 12 meses, adjuntamos contrato y oferta comercial donde se informa de la permanencia. Asimismo, informarle que con fecha 8 de octubre de 2021, la Sra. [REDACTED] tramita la baja de la línea [REDACTED] tras portabilidad hacia otra compañía, por lo que el cargo de permanencia emitido en la factura de fecha 15 de octubre de 2021 es correcto".

En su escrito de 3 de enero de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos en primer lugar que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato [REDACTED], firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido, le comunicamos que Dña. [REDACTED] aceptó el día 20 de octubre de 2020 el Descuento Fidelización, asociado a la línea [REDACTED], aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses. Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 7 de octubre de 2021, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 209,56€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia, al tener que devolver los descuentos disfrutados vinculados al compromiso citado."

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

- 1º ambas partes coinciden en que el periodo del descuento de fidelización empieza el 20/09/2020 y son 12 meses de permanencia pero no se coincide en el fin de la misma.
- 2º el reclamante refiere como así consta en el pantallazo aportado que con fecha 5 octubre de 2021 aparece: "no tiene compromiso de permanencia".
- 3º la mercantil en sus escritos de fecha 25 de agosto de 2022 y 3 de octubre 2022 refiere que el 8 de octubre de 2021 se tramita la baja y en el de 3 de enero de 2023 que fue dado de baja con fecha 7 de octubre de 2021.
- 4º Con fecha 8/10/21 se aporta mensaje de la nueva compañía a la que se porta.
- 5º en la factura [REDACTED] de la mercantil aparece que el descuento de fidelización de 20 de octubre de 2020 al 7 de octubre de 2021.
- 6º La mercantil solicita una permanencia completa cuando ellos refieren faltar un día para terminar la misma.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y teniendo en cuenta el último escrito de la mercantil, la factura aportada por el reclamante, en el que el periodo de fidelización será del 20 de octubre de 2020 al 7 de octubre de 2021, así como la fecha de portabilidad a la otra compañía que es el 8 de octubre de 2021, por lo que no queda acreditado, la existencia de permanencia alguna, máxime cuando se pretende cobrar la totalidad de la misma. Por ello, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe abonar el importe 209,56 € al número de cuenta facilitado por la reclamante [REDACTED]."

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados a principio.

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