



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08543.8/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de abril 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: Incumplimiento de la oferta realizada por [REDACTED]. Se anula una portabilidad a [REDACTED] del 24 de junio de 2022 y se acepta su oferta (1 € más barata) y se hacían cargo de la penalización de [REDACTED] (150 €) al aceptar esa oferta. El procedimiento consistía en que lo pagara el reclamante y después aportara la documentación y se lo abonaban. Pero al aportar la documentación le informan, que la tarifa contratada por el cliente a fecha 24/06/2022, [REDACTED], no está incluida dentro de la oferta de devolución.

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 y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que cumplan con la oferta realizada y paguen la penalización, tal y como se ofrecieron. Lo contrario supone un engaño oneroso para el cliente".

En su escrito de 4 de septiembre de 2022 refiere: "En respuesta a la contestación de [REDACTED]: 1. De la afirmación que realizan: "les informamos de que, para la devolución de los cargos por penalización interpuestos por el operador donante tras cancelar la portabilidad, las líneas tenían que estar operativas con [REDACTED]." Las líneas estaban operativas con [REDACTED], ya que se entregó la documentación en tiempo y forma (documentos adjuntos 6, 7, 12 y 14, y grabaciones de las llamadas referidas), a pesar de lo complicado de la gestión, ya que tuve que llamar hasta 3 veces para que me dieran la información correcta. 2. De la afirmación: "De igual modo, les comunicamos que el cliente no remite la documentación requerida correspondiente a la factura donde consta el cargo cobrado por penalización del otro operador y el justificante bancario de haberlo abonado." [REDACTED] tiene esa documentación desde el día 25 de julio, y ya tomaron su decisión. No se aportó a la solicitud de arbitraje por desconocimiento, pero se aporta con estas alegaciones (documentos adjuntos 4 y 5). 3. De la afirmación "el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 99,88 euros (impuestos incluidos) en marca [REDACTED], correspondiente a la factura del 16/07/2022, la cual adjuntamos." Es

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cierto, pero estoy dispuesto a pagarla siempre que se cumplan el resto de condiciones acordadas en la contratación, no solo eso, también estoy dispuesto a pagar la siguiente factura, de agosto, (siempre que se anule la penalización de [REDACTED]) como explícito en las solicitudes. Si hacemos el cálculo aún me deberían dinero, unos 14 €. Llevo desde el 2013, 9 años de forma ininterrumpida, con [REDACTED] pagando religiosamente todas las facturas por el servicio contratado, a veces tan cuantiosas como estas últimas, sería bueno que se preguntaran por que un cliente así decide marcharse unilateralmente”.

En su escrito de 14 de febrero de 2023 refiere: “1. Que [REDACTED] proporcione las grabaciones solicitadas (punto 8 de la exposición de las alegaciones del 11/09/2022, y alegaciones del 7/02/2023), en previsión de posteriores gestiones judiciales, si las hubiere, y se tengan en cuenta por este laudo arbitral. Deben presentarlas, las tienen, como demuestra su correo de Protección de datos, adjunto abajo. Demuestran todas mis alegaciones. 2. Que [REDACTED] me abone la penalización por anular la contratación con [REDACTED] (150€) (documentos adjuntos 4 y 5 de las alegaciones del 11/09/2022) a lo que se comprometieron, como puede comprobarse en las grabaciones; 3. Que se anule la penalización por haberme marchado a otra compañía, ya que fue [REDACTED] quien incumplió las condiciones contractuales. (150 €) 4. Que se anulen los importes emitidos de la factura del 16/08 referentes a [REDACTED] (30,38 €). 5. Que se anule la factura del 16/09/2022 por gastos en la gestión de cobros. (20 €), a lo que ya han accedido”

En su escrito de 17 de febrero de 2023 se ratifica en lo anterior y añade la siguiente oferta: “Si se anula la penalización por marcharme a otro operador tras su incumplimiento de contrato (150 €). Ellos deberían abonarme 150 € y yo 136 € aproximadamente (en este caso renunciaría a los importes referentes a [REDACTED]). Podría renunciar también a los 14 € de diferencia a mi favor y tanto [REDACTED] como yo quedaríamos en paz y sin deuda, y nos olvidamos de este tema.”

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifieste:” Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a los cargos por cancelación de portabilidad, y en contestación a la misma, les indicamos que las líneas [REDACTED] y [REDACTED] constan dadas de baja por portabilidad desde el 04/08/2022. Asimismo, les informamos de que, para la devolución de los cargos por penalización interpuestos por el operador donante tras cancelar la portabilidad, las líneas tenían que estar operativas con [REDACTED]. De igual modo, les comunicamos que el cliente no remite la documentación requerida correspondiente a la factura donde consta el cargo cobrado por penalización del otro operador y el justificante bancario de haberlo abonado. Para finalizar, les recordamos que actualmente el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 99,88 euros (impuestos incluidos) en marca [REDACTED], correspondiente a la factura del 16/07/2022, la cual adjuntamos.

En su escrito de 10 de diciembre de 2022 refiere: “En relación a lo anterior, respecto a la devolución del cargo aplicado por penalización por parte de su anterior operador, les informamos de que las líneas [REDACTED] y [REDACTED] constan dadas de baja por portabilidad desde el 04/08/2022. En este sentido, les notificamos que, para la devolución de los cargos por penalización interpuestos por el operador donante tras cancelar la portabilidad, las líneas tenían que estar operativas con [REDACTED]. Asimismo, les indicamos que la tarifa contratada por el cliente a fecha 24/06/2022, [REDACTED], no está incluida dentro de la oferta de devolución.



Comunidad de Madrid

Igualmente, les comunicamos que no consta detallada dicha oferta en el comprobante de activación de la tarifa citada. Se adjunta comprobante para su conocimiento, además de SMS de verificación.

Por otra parte, les señalamos que existía compromiso de permanencia en el momento de tramitar la baja de las líneas [REDACTED] y [REDACTED], por tanto, el cargo aplicado por baja anticipada es correcto.

Para finalizar, les notificamos que, a día de hoy, el importe pendiente de pago por parte del cliente asciende a 306,81 euros (impuestos incluidos) y corresponde a las facturas emitidas en fecha 16/07/2022, 16/08/2022 y 16/09/2022 (se adjunta copia)".

En su escrito de 01 de febrero de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 27 de febrero de 2023 refiere: "No obstante lo anterior, les informamos de que, en calidad de servicio, se anuló la factura de fecha 16/09/2022 por importe de 20 euros (exentos de impuestos), correspondiente al cargo citado, que constaba pendiente de pago. Para finalizar, les comunicamos que, a día de hoy, el importe pendiente de pago por parte del cliente asciende a 286,81 euros (impuestos incluidos) y corresponde a las facturas emitidas en fecha 16/07/2022 y 16/08/2022 (se adjuntó copia en solicitud [REDACTED])."

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y de las numerosas grabaciones, se puede constatar que al reclamante le hacen una contraoferta para irse de [REDACTED] por una mejor oferta y que se harían cargo de la penalización de la antigua compañía, y así se recoge en distintas partes de las grabaciones aportadas, en las que se manifiesta que le ofrecieron una tarifa que no tenía devolución de penalización por la antigua operadora, pero que al reclamante no se le informó de dicho término, por lo que hace el cambio y no le abonan la penalización, de lo que se entera después de numerosas llamadas y numerosos contactos con distintos teleoperadores.

Tras lo cual y, previa revisión de la documentación y grabaciones existente en expediente, el Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en los siguientes puntos:

1º la mercantil debe abonar el importe de la penalización de 150 € de la anulación de la contratación con la anterior mercantil.

2º de la Factura [REDACTED] (importe 186,93 €) no se deben abonar los importes referidos a cargos por baja anticipada y por compromiso de permanencia que hace un total de 143,86 €.

Así mismo, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil con respecto a la reconvención solicitada en la cuantía de 99,88 € de la factura [REDACTED] y 12,86 € de la factura [REDACTED] (descontando cargos por baja anticipada y por compromiso de permanencia), haciendo un total de 112, 74 € a favor de la mercantil.

Por ello, la mercantil debe abonar al reclamante la cuantía de 37, 26 €(siendo el resultado de la resta de los dos conceptos 150 € de penalización antigua mercantil -112,74 € de las dos facturas arriba referidas).

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

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