



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13128.0/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: Recibida la factura de fecha emisión 21/02/2022 por importe de 568,71, en concepto de cuota mensual más penalización por descuento de permanencia 500 €. Dicho importe se solicita por 34 días para terminar el compromiso de permanencia de 24 meses.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Rectifiquen la factura de 21/02/2022 de importe 568,71, con la anulación del importe 500 € en concepto de penalización por permanencia y estando a favor de la cuota mensual y la parte proporcional hasta la finalización de la permanencia.

En su escrito de 07 de marzo de 2023 se ratifica en lo anterior: "No conforme a que en la factura con fecha 08/02/2022 me imputen o incluyan penalización de 500 €, en lugar de la parte proporcional al incumplimiento de la permanencia. Por lo que se solicita que se rectifique la factura emitida el 21/02/2022 a 71 € con la anulación del importe de penalización de 500 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: En primer lugar, deseamos informarle que, por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de permanencia y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que Dña. [REDACTED] con fecha 31 de enero de 2020 aceptó los descuentos de Fidelización y de Líneas Adicionales asociados a los servicios [REDACTED],

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

██████████ y ██████████ y a un compromiso de permanencia en el servicio de 24 meses.

Puesto que dicho Servicio ██████████ fue dado de baja en nuestra compañía con fecha 2 de febrero de 2022, al haber solicitado la Sra. ██████████ dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 500 € (impuestos indirectos no incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia.

Tras las gestiones realizadas, informarle que Dña. ██████████ tiene un importe pendiente de pago que asciende a 568,71 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a la factura emitida en febrero de 2022, y cuya reconvencción expresa le solicitamos.

En su escrito de 23 de marzo de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. ██████████, le comunicamos que en referencia al concepto "Penalización Descuento con Permanencia" emitido en la factura 8 de febrero de 2022, es correcto. Se adjunta factura.

Asimismo, informar a Dña. ██████████ que con fecha 2 de marzo de 2020 se acepta un Descuento Fidelización (24 meses) con una permanencia asociada de 24 meses, tal y como se verifica en el contrato anexo; por esto, al tramitar la portabilidad de los servicios con anterioridad se emite el cargo mencionado.

En este sentido, al respecto de los importes pendientes de pago de 568,71 €, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos confirmarle que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de febrero de 2022".

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

1º La mercantil en sus escritos de 24 de enero y 23 de marzo de 2023 habla de dos fechas distintas de alta y de baja, en el primero el alta es el 31 de enero de 2020 y la baja 2 de febrero de 2022, y en el segundo alta 2 de marzo de 2020 y baja 8 de febrero 2022 y los contratos aportados tiene las fechas distintas.

2º la reclamante refiere querer abonar la cuota mensual y el importe de la permanencia referida a la parte proporcional que serían 34 días.

3º La mercantil aporta dos contratos sin firmar con distintas fechas e importes, en el primero es 773,52 € y el segundo 892,56 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, que debe abonar la cuantía de la factura en la parte de consumo que asciende 68,71 € (del importe de la factura sin la permanencia) más los 41,99 € (de la permanencia por los 34 días restantes de la misma, calculados proporcionalmente sobre los 892,56 € de penalización máxima). Haciendo un total a abonar por la reclamante de 110,70 € que debe ser abonado en la cuenta indicada por la mercantil.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

Prevía 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 fecha señalados.

Madrid, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

