



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01346.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 20/01/2025 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con el cobro por la mercantil reclamada de una cantidad por penalización por incumplir la permanencia a la que se había comprometido el reclamante asociada a un descuento. El reclamante iba a cambiar de domicilio por lo que contactó con la empresa reclamada para informarse de los pasos a seguir. La empresa reclamada le informó que en la nueva dirección no prestaban servicio, por lo que, al no poder darle servicio, no le cobrarían la penalización. El reclamante contactó en varias ocasiones con la empresa reclamada para comprobar si había previsión de que se prestara cobertura en su nuevo domicilio, informándole en el mismo sentido, por lo que procedió a portar sus servicios. Sin embargo, la empresa reclamada sí le pasó al cobro la penalización, alegando que “no cuentan con una solicitud formal de traslado de servicio ni tienen evidencia que se haya informado incorrectamente sobre la cobertura en la nueva dirección”. El reclamante manifiesta cómo tenía que realizar “una solicitud formal de cambio de domicilio”, entendiendo que las llamadas al servicio de atención al cliente eran suficientes.

El reclamante aporta factura emitida por la empresa reclamada, fecha de emisión 22.10.2024, período facturado 15.10.2024-21.10.2024, total importe 176,20€, donde se le facturan, entre otros conceptos, 190,65 € + IVA por una penalización “descuento con permanencia”, y 51,24 € + IVA por “descuento fidelización”.

El reclamante aporta correos electrónicos intercambiados con la empresa reclamada, de fecha 25.10.2024, 28.10.2024 y 29.10.2024 exponiendo los hechos reclamados: en uno de los correos, el reclamante manifiesta que el SAC de la empresa reclamada le informó, una vez portados los servicios, que “sí existe cobertura en mi domicilio a través de la operadora [REDACTED]”.

Así mismo, la empresa reclamada le informa que no pueden acceder a su reclamación puesto que “no contamos con una solicitud formal de traslado de su servicio ni con una validación de cobertura en su nuevo domicilio antes de su solicitud de portabilidad... no tenemos evidencia que respalde que se haya informado incorrectamente sobre la

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

cobertura en su nueva dirección, por lo que cualquier penalización asociada a la baja del servicio sería correcta.”

La empresa reclamada presenta escrito de 28/01/2024 en el que manifiesta que: “... en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, 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 [REDACTED] aceptó el día 6 de febrero de 2024 un descuento sobre el combinado contratado, aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses. Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 18 de octubre de 2024, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 230,69€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia. Hechas las observaciones anteriores, debemos comunicar al [REDACTED] que hemos verificado que el cargo emitido en concepto de incumplimiento de compromiso es correcto, no existiendo constancia en nuestra base de datos de la imposibilidad de prestación de servicio en la nueva sede tras la solicitud del traslado señalado en su escrito.”

La empresa reclamada aporta contrato celebrado el 06.02.2024, domicilio calle [REDACTED] (Madrid), por importe de 64,39 €/mes, en el que consta una permanencia de 12 meses por un descuento de fidelización, máximo 744 €.

La empresa reclamada aporta certificado emitido por [REDACTED], de verificación electrónica del contrato realizado, así como la factura objeto de arbitraje.

El reclamante presenta escrito de 13/02/2025 en el que manifiesta que: “No considero resuelta la reclamación planteada en base a lo indicado en la misma, me reitero en que la información indicada por los agentes del servicio de atención al cliente de la reclamada fue que no había cobertura en la nueva localización y que no podía continuar con sus servicios y que en ese supuesto no conllevaba penalización. Esto hizo que solicitara la portabilidad a otra compañía y se derivase el cobro de la penalización”.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 27/02/2025 reiterándose en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD**,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que éste actúa diligentemente para solicitar información sobre el traslado de sus



Comunidad de Madrid

servicios y es la mercantil reclamada la que le da una información incorrecta, en base a la cual el reclamante toma su decisión de portar sus servicios, a pesar de su interés en continuar con la mercantil reclamada. El reclamante no tiene porqué conocer que tenía que realizar una solicitud formal de traslado de su servicio (no acreditando la mercantil reclamada en qué consiste puesto que se entiende que es la gestión que ha realizado el reclamante al contactar con atención al cliente precisamente para gestionar el traslado) ni que tenía que existir una validación de cobertura en su nuevo domicilio antes de que hubiera solicitado la portabilidad de sus servicios, información que, en todo caso, es responsabilidad de la mercantil reclamada habérsela facilitado correctamente al reclamante.

Por lo que la mercantil reclamada deberá proceder a devolver al reclamante la cantidad facturadas por penalizaciones que ascienden a **230,69 €** en el plazo de cumplimiento de este laudo

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 a principio.

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