



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00105.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 de abril de 2019 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 cobros indebidos por penalización por baja anticipada de las líneas telefónicas números [REDACTED] las cuales el consumidor contrató en noviembre de 2017 con una oferta global que consiste en un precio total de 37,08 euros iva incluido y una permanencia de 12 meses. Con independencia de que han venido cobrando cantidades distintas a la oferta contratada, lo cual ha sido objeto de un arbitraje anterior, en julio de 2018, la empresa [REDACTED] comunica al cliente reclamante una modificación de las tarifas contratadas y la opción de que en caso de disconformidad el cliente podría darse de baja sin penalización alguna. El cliente cursa la baja por portabilidad y la empresa [REDACTED] le factura distintas cantidades por penalizaciones por baja anticipada que el cliente indica ya ha pagado por estar incluidas como cargos adicionales de la factura del mes de agosto de 2018

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.

La parte reclamante comparece mediante escrito a la audiencia en el que se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y concreta que la cantidad que ya ha pagado como penalización supone un total de 178,18 euros que según las facturas de orange serían 58,73 euros por la línea [REDACTED], 58,208 euros por la [REDACTED] y 61,37 euros por la línea [REDACTED] lo que suma los citados 178,18 euros .

La parte reclamada [REDACTED] presenta escrito para comparecer a la audiencia y se opone a la reclamación, si bien reconoce la oferta cuya aplicación reclama el cliente, así como la modificación de la misma que le notificó junto a la factura de julio de 2018, informándole de la posibilidad de darse de baja sin penalizaciones en caso de disconformidad con las subidas. Así mismo confirma que el cliente ha cursado en agosto de 2018 la baja de las 3 líneas pero que ello ha sido ya fuera del periodo de 30 días que se le indicó por lo que pide se desestime la petición del cliente. Aclara también que el cliente está al corriente de pagos.

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

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda estimar totalmente la solicitud de arbitraje de [REDACTED] al considerar que las cantidades cobradas por [REDACTED] como penalización motivada por la baja anticipadas de las 3 líneas arriba citadas, son de todo punto improcedentes, ya que la permanencia estaba vinculada al mantenimiento de unas tarifas durante un año, siendo la empresa la que unilateralmente ha modificado el plazo ofertado por lo que la empresa reclamada [REDACTED] debe reintegrarle a [REDACTED] la cantidad de 178,18 euros que ha cobrado como penalización por baja anticipada, no debiendo facturar tampoco cantidad alguna en concepto de de penalización por la baja anticipada de estas líneas.

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 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

Previa 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 el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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