



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06191.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de junio 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 la disconformidad con la facturación de 129,85 euros. En mayo de 2018 cambió de compañía proveedora de internet puesto que la velocidad contratada 30 Mb siendo la real de 5-10 mb. Había sido cliente desde noviembre de 2008 en Barcelona y cambió de domicilio en febrero de 2018 a Madrid y Vodafone no le permitió contratar fibra óptica y le impuso pese a sus quejas una cláusula de permanencia de un año por el cambio de domicilio y dejaron de enviar facturas, avisando en repetidas ocasiones sin resultado. Solicita que le envíen todas las facturas, se considere nulo el contrato, se anule la factura de 129,85 euros, y una compensación de 500 euros por daños y perjuicios.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones y adjunta facturación y grabación, de la que se da traslado a la parte reclamante. Manifiesta que según la grabación de contratación tenía un compromiso de contrato de 12 meses y que incumplido este plazo automáticamente se factura el cargo correspondiente, por lo que la factura de mayo de 2018 es correcta.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que siendo cliente hacía nueve años por el cambio de domicilio le trataron como cliente nuevo teniendo que asumir un compromiso de permanencia y adquirir un nuevo router cuando el suyo funcionaba correctamente. Tras el cambio de domicilio los problemas fueron continuos, averías de conexión, equivocación con la fecha de envío del router que recibió por duplicado y que se le cobró por duplicado, fallo de la cuenta on-line de [REDACTED] que dejó de suministrarle información sobre el nuevo contrato, atención al cliente deficiente. La velocidad contratada era de 30 mb y la real era de 5-10 mb, lo reclamó y no lo resolvieron. Solicita que se anule la factura de 129,85 euros y una compensación de 500 euros.

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 aporta escrito en el que solicita que se anule la penalización puesto que considera que ha sido víctima de prácticas abusivas por parte de la empresa que impuso una cláusula de permanencia tras 9 años como cliente y nunca cumplió su parte del contrato. Solicita que dejen de reclamarle la penalización por cláusula de permanencia.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no se aplican en la facturación las condiciones económicas asociadas al compromiso de permanencia reflejado en la documentación aportada al expediente, y que en la fecha de baja el servicio de internet había cumplido activo el plazo de 3 meses. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular el cargo por gastos de gestión de Vodafone Xdsl de la factura de 8 de mayo de 2018.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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.

Madrid, 03 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL