



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00992.0 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 25 de octubre de 2021, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 4 de febrero de 2021 solicitud de arbitraje y dictada el 13 de septiembre de 2021 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida tras darse de baja, comprensiva de una serie de penalizaciones, solicitando su anulación, la deducción del servicio fijo desde el 15/06/20 y una disculpa.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 2 de marzo de 2021, manifestando que el cliente aceptó la promoción de un Pack Básico Plus Fibra 300 Mb asociado a la línea ##### la tarifa Pack Básico Plus Sin Límite + 10 GB por 25,58€/mes para la línea ##### y la misma tarifa por 11,23€ para la línea ##### con 12 meses de permanencia en cada una, en fecha 11/06/20. Que habiendo disfrutado de la citada promoción hasta la fecha de baja de los servicios (24/07/20 para las líneas móviles y 23/10/20 para la fija), sin haber finalizado su compromiso de permanencia, se han generado las correspondientes penalizaciones. Que, no obstante, teniendo en cuenta la fecha de petición de baja, ha realizado un ajuste de 69,41€, importe correspondiente a las cuotas facturadas del servicio fijo facturadas de septiembre a diciembre de 2020, quedando tras dicho ajuste pendientes de

Comunidad de Madrid

pago 645,98€, importe correspondiente a las facturas emitidas el 12/08/20 de 396,38€ y el 12/11/20 de 306,03€.

Celebrándose la audiencia escrita el 25 de octubre de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la contratación realizada, revisadas las facturas objeto de controversia, y habiendo permanecido el servicio activo menos de un mes; este Colegio Arbitral acuerda que todas las penalizaciones se prorrateen al tiempo realmente permanecido, estimado en un mes, de modo que por el servicio fijo se facturen en lugar de 293,04€ por incumplimiento de la permanencia, la cantidad de 24,42€, y en los servicios móviles, en lugar de 367,61€, la cantidad de 30,64€.

Debiendo en consecuencia la operadora, habida cuenta las fechas de baja, no solo anular las facturas emitidas desde septiembre hasta diciembre de 2020, cuya suma asciende a 69,41€, IVA incluido, sino además ajustar las penalizaciones facturadas por desproporcionadas. Quedando la factura emitida el 12/08/20 en 59,41€, IVA incluido, y la factura emitida el 12/11/20 en 37,41€, IVA incluido.

De modo que el reclamante pague a la operadora por dichas facturas la cantidad final de 96,82€, IVA incluido, atendiendo parcialmente a la reconvención formulada, debiendo anularse el resto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 96,82€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos.

Del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.