



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04199.5 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: Al darse de baja de los servicios de #####, la última factura con un cargo de 338,76 €, de los cuales 293,17 € son en concepto de penalización por permanencia. El caso es que esa permanencia se basa en un contrato con unas condiciones que ni siquiera se cumplieron y que no tenía mi consentimiento. Además, ##### no me proporciona ese contrato.

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 manifiesta: "Debido a la clara falta de consentimiento por mi parte de esas condiciones, solicito la devolución de los 293,17 € cobrados irregularmente por #####, basándose en las condiciones de un contrato nulo de pleno derecho". En su escrito de 10 de junio refiere: "Por una parte, el contrato que adjunta ##### Contrato_#####_##### 01_#####.pdf no indica ningún tipo de permanencia ni penalización asociada a la baja. En segundo lugar, el anexo al contrato AnexoRC_Contrato_#####_##### 01_#####.pdf ni indica fechas, ni tiene firma de aceptación por mi parte. Y por último, ni siquiera se cumplen las condiciones indicadas en la promoción. Adjunto todas las facturas desde la fecha que comenzaba la misma. Como se puede observar, tan solo se facturó lo indicado durante el primer mes, cuando la promoción era de 6 meses. A partir del segundo mes se cobraron precios superiores, incumpliendo lo que se indicaba. Por lo tanto, aparte de que no he firmado ningún compromiso de permanencia como se puede ver, no se puede cobrar una penalización derivada de una promoción que no se ha cumplido por parte de #####, y esto debe considerarse nulo de pleno derecho. Así que solicito la devolución de los 293,17 € cobrados de más". En su escrito de 21 de noviembre de 2022 refiere: "Realicé la contratación con ##### como particular".

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que, en primer lugar, una vez analizados los hechos expuestos en su escrito por el ####, que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los clientes formalizan un contrato a precio especial, firmando por ello un compromiso de 12 meses, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este mismo sentido, queremos informar a ####, que con fecha 6 de mayo de 2021, formalizó un contrato con un descuento asociado sobre el paquete contratado y el compromiso anteriormente indicado, adjuntamos el contrato para su comprobación. Puesto que los servicios móviles #### fueron dados de baja con fecha 16 de febrero de 2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 293,17 €, impuestos no incluidos, en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. En consecuencia, queremos confirmar al #### que tras revisar la facturación emitida por #### con fecha 22 de febrero de 2022, esta se presenta de forma correcta en todos sus apartados.

En su escrito de 10 de noviembre de 2022 refiere: "Una vez verificados los hechos que expone en su escrito, queremos informarle que tal como consta en el contrato con aceptación electrónica que adjuntamos, el #### aceptó el 6 de mayo de 2021 un descuento de fidelización sobre el paquete #### One Ilimitada Maxi (Fibra 600Mb) #### - #### de 6 meses de duración, asociado a un compromiso de permanencia de 12 meses. Tras revisar la facturación emitida, podemos afirmar que el descuento se aplicó de forma correcta y el cargo de permanencia es correcto, puesto que las líneas causaron baja en #### el 17 de febrero del presente año, antes de haber finalizado el periodo comprometido".

Ante las manifestaciones de las partes y de la documentación aportada al expediente, tanto en el contrato como en las facturas, se trata de un autónomo/empresa y, por tanto, estamos ante un no consumidor final. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO de **NO ENTRAR A CONOCER** las pretensiones del reclamante, ya que estamos ante un no consumidor y este Colegio Arbitral no es competente para la resolución de conflictos entre empresas.

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.

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.

Previo 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.