



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06308.8.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 de diciembre de 2019, 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 siguientes:

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

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 25 de julio de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 16 de octubre de 2019 resolución de inicio por la 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, pues no respeta el descuento del 50% ofertado con carácter indefinido, ni el importe máximo de penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia de 18 meses establecido en el contrato en 350€. Solicita que se cumpla la oferta contratada en cuanto al descuento de carácter indefinido, al importe máximo de penalización y una indemnización de 350€ por los perjuicios y gestiones padecidas.

La parte reclamada ha manifestado que, con respecto a la oferta comercial realizada en septiembre de 2018, ésta se cumple pues la cuota mensual es de 57€, IVA incluido, y se aplican los descuentos ofertados (del 50% sobre el paquete de ##### One indefinido, y el descuento promocional sobre el servicio ##### TV hasta el 11/12/19). Respondiendo los excesos facturados al consumo no incluido en tarifa.

Celebrándose la audiencia oral el 25 de noviembre de 2019, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la vista habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su **reclamación** y aclarando que ante la Secretaría de Estado para el Avance Digital con fecha 11/12/18 reclamé la incorrecta aplicación en facturas de la tarifa contratada de 59€/mes durante 12 meses (incorpora copia de la Resolución dictada por dicho organismo) y, una vez subsanado lo anterior, con fecha 25/07/19, ante la Junta Arbitral reclama el incumplimiento del contrato pues ha recibido una comunicación el 26 de junio informándole de la finalización del descuento del 50% aplicado el 31/12/19, cuando el mismo era para siempre o de carácter indefinido. Solicita se cumpla el compromiso establecido en su contratación de carácter

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, visto el contrato suscrito con fecha 14 de septiembre de 2018 con todos sus anexos y revisada la facturación emitida, se concluye lo siguiente:

1º/ En cuanto a la aplicación del descuento del 50% sobre la cuota mensual del producto #####

One Fibra 600Mb + Móvil M + TV Total + Fijo, conforme al anexo adjunto, tiene carácter indefinido y por tanto tendrá una duración superior a 24 meses mientras mantenga los servicios contratados.

De modo que, al no tener el descuento ofertado una duración determinada, siendo en consecuencia su **plazo** más largo de lo generalmente establecido (12, 18 o 24 meses en telecomunicaciones) pero teniendo en cuenta que tanto el condicionado general del contrato como la normativa aplicable permiten que las operadoras puedan modificar, e incluso descatalogar, las tarifas existentes; se acuerda que la empresa reclamada mantenga el 50% de descuento sobre la cuota mensual del servicio contratado durante 36 meses, es decir, desde el 14/09/18 hasta el 14/09/21.

2º/ En cuanto al importe total de penalización, y aunque nada alega al respecto la operadora, constan claramente en el contrato suscrito dos tipos de penalización distintos, asociados ambos a un compromiso de permanencia de 18 meses:

Uno de 350€, reflejado en el anexo antes citado, correspondiente al Plan de Precios contratado (descuento del 50% en la cuota mensual de ##### One Fibra 600Mb + Móvil M + TV Total + Fijo):

y otro de 240€, reflejado en la primera página del Contrato de Fibra, correspondiente a la instalación y cuota de alta gratuitas del servicio fijo contratado.

Que por lo tanto, el importe máximo de penalización por todos los servicios contratados el 14/09/18 era de 90€, y no solo de 350€, cantidad que en todo caso irá reduciéndose con el transcurso del tiempo, siendo lógico que con fecha 03/10/19 la penalización fuera de 478,92€.

3º/ Finalmente, en cuanto a la indemnización solicitada por las gestiones necesarias para formular las distintas reclamaciones, si bien el reclamante la ha cuantificado en 350€, no ha acreditado perjuicio económico alguno, no procediendo en consecuencia la misma. Ello no obstante, informar al reclamante que los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil.



Comunidad de Madrid

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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 la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, con notificación a la otra parte, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la Acción de Anulación dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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 Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.