

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 11611.7 / 2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 de marzo de 2023, 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: [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED], propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 11 de octubre de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de febrero de 2023 **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 Colegio 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 deuda de 540,45€ generada tras cambiarse de compañía a primeros de octubre del 2022 por distintos motivos, como la deficiente información precontractual facilitada, el mal trato recibido tras suscribir un paquete de series que finalmente fue muy distinto y las reiteradas amenazas relativas a la facturación de una penalización si nos cambiábamos de compañía. Solicita la entrega de todas las grabaciones realizadas, especialmente, las de la contratación telefónica, la anulación de la deuda generada por la penalización facturada y la no inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 16 de noviembre de 2022, manifestando que con fecha 09/01/2022 la clienta aceptó un descuento de fidelización durante 12 meses asociado a un compromiso de permanencia de la misma duración y creciente en función del beneficio adquirido. Que al desactivar los servicios con fecha 03/10/22, se ha procedido de forma correcta a la aplicación del cargo correspondiente a dicho incumplimiento, manteniendo la

reclamante una deuda de 540,45€ de la factura emitida el 15/10/22, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 29 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas 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 escasa documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la contratación suscrita y revisadas las facturas emitidas el 15/09/22 y el 15/10/22; no habiendo incorporado la operadora las grabaciones reclamadas, y no constando tampoco acreditada la discrepancia con respecto al pack de series de TV, ni las incidencias en el servicio padecidas, pero teniendo en cuenta el advertimento comprendido en la factura de septiembre relativo al cambio de las condiciones contractuales con la posibilidad de darse de baja sin penalización alguna; la operadora deberá rectificar la factura objeto de controversia deduciendo de la misma los cargos por baja anticipada facturados.

De modo que la factura emitida el 15/10/2022 de 540,45€, IVA incluido, deberá deducirse el cargo de penalización por importe de 402,28€ más IVA, quedando en 53,70€, IVA incluido, cantidad que la reclamante deberá pagar.

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 53,70€ 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 sólo 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 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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

