



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12363.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 28 de abril de 2023 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: Con fecha 2/11/2021 firma un contrato con [REDACTED] con las siguientes condiciones: cuota mensual 62,50 y 12 meses de permanencia. Dichas condiciones no se han cumplido según lo ofertado y no se llegaron a facturar con los importes referidos.

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 solicita: "Dar solución al asunto realizando los correspondientes abonos. Solicito daños y perjuicios por este año de estrés desmesurado, causándome ansiedad y trastornos del sueño. Ha sido una auténtica pesadilla".

En su escrito de 26 de abril de 2023 refiere: "En relación con la solicitud de arbitraje arriba referenciada y cuya Audiencia escrita está señalada para el próximo día 28 de abril, se detallan las siguientes declaraciones tal y como nos solicitan:

☐ La fecha de alta que aparece en el **único** contrato que tengo es **2 de octubre de 2021** (adjunto contrato).

La baja se produjo el día **11 de octubre de 2022**. (adjunto mensajes por parte de Vodafone de baja del servicio, portabilidad).

☐ No tenemos copia del contrato firmado el día 2 de octubre de 2021. Solo tengo el contrato adjunto, y carece de firma por nuestra parte. Posterior a éste, no hemos tenido ninguno más.

☐ Las facturas de octubre, noviembre y diciembre no están abonadas, éstas corresponden a un "contrato imaginario", supuestamente firmado el día 8 de febrero del 2022, el cual tienen que demostrar, con permanencia de un año y que por ello nos penalizan.

☐ Reclamamos la cantidad de 326€ correspondiente a la diferencia entre la cuota ofertada y las cuotas reflejadas en las facturas durante el periodo de 12 meses. De otra parte, nos oponemos a



Comunidad de Madrid

la reconvencción que se solicita de contrario, ya que no admitimos la exigibilidad de la cuantía ni la de deuda que se presume de contrario por un contrato inexistente”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que, en referencia a su reclamación inicial, no aportan en este escrito alegaciones nuevas del reclamante, por lo que nos reiteramos en nuestro anterior escrito de fecha 23 de noviembre de 2022, que les fue remitido por vía telemática en misma fecha.

En este sentido, se dio traslado de que, con fecha 8 de agosto de 2022 se procedió a realizar un abono por importe de 316,12€, impuestos indirectos incluidos, y con fecha 24 de agosto de 2022 se procedió a realizar un segundo abono por importe de 177,22€, impuestos indirectos incluidos, en relación a la oferta que le fue realizada durante 3 meses, de los cuales adjuntamos duplicado para su comprobación.

En otro sentido, al recibo del presente, deseamos informarle que, por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de [REDACTED], firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que D. [REDACTED] se acogió a un descuento el día 8 de febrero de 2022 en su paquete [REDACTED] (Fibra 600Mb), aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses y por tal motivo se realizaron los abonos anteriores.

Puesto que dichos Servicios en [REDACTED] fueron dados de baja con fechas 11 y 21 de octubre de 2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 94,52€ (impuestos no incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia.

Por consiguiente, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 298,89€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar el Sr. [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión de 15 de octubre de 2022 a 8 de diciembre de 2022 inclusive.

En su escrito de 23 de marzo de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que, en referencia a su reclamación inicial, no aportan en este escrito alegaciones nuevas del reclamante, por lo que nos reiteramos en nuestro anterior escrito de fecha 23 de noviembre de 2022, que les fue remitido por vía telemática en misma fecha. En este sentido, se dio traslado que con fecha 8 de agosto de 2022 se procedió a realizar un abono por importe de 316,12€ (Impuestos Indirectos Incluidos), y con fecha 24 de agosto de 2022 se procedió a realizar un segundo abono por importe de 177,22€ (Impuestos Indirectos Incluidos), en relación a la oferta que le fue realizada durante 3 meses, de los cuales adjuntamos duplicado para su comprobación. Asimismo, deseamos informarle que, por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de [REDACTED], firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido, le comunicamos que D. [REDACTED] se acogió a un descuento el día 8 de febrero de 2022 en su paquete “[REDACTED] (Fibra 600Mb)”, aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses y por tal motivo se realizaron los abonos anteriores.

Puesto que dichos Servicios en [REDACTED] fueron dados de baja con fechas 11 y 21 de octubre de 2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 94,52 € (impuestos no incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia. Por consiguiente, al respecto de los importes pendientes de pago de 298,89 € (Impuestos Indirectos Incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión de 15 de octubre de 2022 a 8 de diciembre de 2022 inclusive



Comunidad de Madrid

De la documentación aportada al expediente se puede constatar:

- 1º Que el reclamante se dio de alta con la mercantil el 2 de octubre de 2021 con una oferta 62,50 € por un periodo de 12 meses.
- 2º Se aporta por la mercantil contrato firmado electrónicamente de fecha 2 de octubre de 2021.
- 3º La reclamante aporta documento de la baja del contrato de fecha 11 de octubre de 2022.
- 4º La mercantil refiere que el reclamante se acoge a un descuento el día 8 de febrero de 2022 en su paquete [REDACTED], aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses. De dichas manifestaciones no se aporta documento alguno.
- 5º De las facturas aportadas no se aplica correctamente la oferta suscrita de importe 62,50 €/mes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMA PARCIALMENTE, las pretensiones del reclamante y la mercantil debe devolver de los importes solicitados que ascienden a 326 € de las cuantías abonadas de más de los 62, 50 € al mes contratados. Se DESESTIMAN los daños y perjuicios solicitados por el reclamante al no está ni documentados ni cuantificados los mismos.

Así mismo, se DESESTIMAN la reconvenición solicitada por la mercantil, al no quedar acreditada la existencia de una oferta que modificara la existente desde el 2 de octubre de 2021 y por un periodo de 12 meses y acabando la misma el 1 de octubre de 2022 por lo que no da lugar al abono de permanencia alguna, al ya estar terminada la misma.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 28 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]