



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13309.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de diciembre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 en la que solicita la anulación del compromiso de permanencia puesto que no participó en la grabación que le envió la empresa.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Le comunicamos en primer lugar, deseamos informarle que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, 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 [REDACTED] aceptó el día 29 de diciembre de 2021 un Descuento Fidelización 6 meses 67,50€ (impuestos indirectos incluidos) asociado al combinado [REDACTED] 4.0 (Fibra 1Gb) con las líneas [REDACTED], [REDACTED] el Servicio [REDACTED] así como la línea [REDACTED] que finalmente no fue portada, aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses y otro compromiso por instalación de Fibra de la misma duración.

Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 25 de agosto de 2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 239,51€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia al tener que devolver los descuentos disfrutados y de otro cargo de 150,00€ (impuestos indirectos incluidos) por el Cargo por baja anticipada de Fibra ya que en el contrato se especifica : "[REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio. Los equipos que te hemos entregado para prestarte los servicios pueden estar en régimen de venta, alquiler o cesión".

Adjuntamos facturas en disputa y contrato.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

En otro orden de ideas, ponemos en su conocimiento que el pasado mes de septiembre de 2022 nos consta que la entidad bancaria del [REDACTED] procedió a devolver la factura de fecha de emisión 1 de septiembre de 2022.

En este sentido le informamos acerca de lo dispuesto en la vigente condición general en el punto 2.4. Incumplimiento de la obligación de pago, donde se establece el motivo por el cual se aplica el cargo de devolución de recibo. Adjuntamos las Condiciones Generales de Contratación.

Por último, informarle que [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 463,07€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvencción expresa solicitamos, correspondiente a las facturas emitidas el 1 de septiembre de 2022 y el 22 de septiembre de 2022.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera que se cancelen los gastos de instalación y penalización, y adjunta 2 grabaciones de la contratación.

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.
- 3.- Escuchar las dos grabaciones aportadas al expediente.

La **parte reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

La **parte reclamada** aporta escrito de fecha 11 de diciembre de 2022 en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que en la primera grabación, relativa a la portabilidad de las líneas a la empresa reclamada, ésta informa que la cuota bonificada se aplicaría durante 12 meses, grabación que la parte reclamante envió a la empresa por correo electrónico en el proceso de reclamación iniciado en junio de 2022, y que ha aportado al expediente. En consecuencia, dado que la empresa reclamada no aplicó en la facturación las condiciones informadas, se entiende justificada la baja anticipada y debe anular los cargos reclamados de las facturas pendientes de pago.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 463,07€, **debiendo abonar la parte reclamante 53,56 €**, correspondiente a las cuotas de servicios de línea y TV pendientes de pago.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 12 de diciembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL