



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13738.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Penalización:

En Madrid, a 07 de julio 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 TELECOMUNICACION 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: El reclamante refiere que se le hace oferta telefónica de paquete de servicios que se acepta. Dicha oferta no se respecta por la mercantil por lo que ante este reiterado incumplimiento del contrato, se solicita su cancelación con la consecuente baja de la prestación de servicios. Tras ello, se le reclama una penalización por incumplimiento de permanencia, de la que refiere no ser informado ni en la contratación, ni en la baja.

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 por escrito en el expediente y solicita: 1º que aporten grabación telefónica; 2º Cumplan la oferta; 3º Rectifiquen las facturas indebidas y reembolsen lo cobrado indebidamente; 4º Me tengan por dado de baja de sus servicios desde la fecha de solicitud de aquella; 5º Cesen las reclamaciones dirigidas contra mi persona; 6º No incluyan mis datos en Registros de Solvencia Patrimonial; 7º Cancelar mis datos de sus ficheros.

En su escrito de 4 de abril de 2023 refiere: 1º Se opone a lo alegado de contrario habida cuenta de que estima parcialmente mi reclamación y rectifica parte de la facturación reclamada pero sigue reclamando penalizaciones que esta parte considera del todo indebidas; 2º La cancelación del contrato y de baja de la prestación de servicios se produce por incumplimiento de la oferta y ahora la compañía reclama una penalización que según el artículo 1124 del Código Civil, según la cual sería igual de improcedente exigirme tal pago de las penalizaciones, dado que según la propia grabación que aportan el codificador era gratuito y por la contra me lo habían estado cobrando y tras reclamaron dejaron de hacerlo pero no devolvieron las cantidades que habían cobrado inicialmente en dicho concepto”.

En su escrito de 12 de mayo de 2023 refiere: “La cancelación del contrato y la baja de la prestación de servicios se produce por un incumplimiento de la oferta y ahora la compañía

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reclama una penalización que vulnera la exceptio non adimpleti contractus del 1124 del Código Civil, según la cual sería igual improcedente exigirme tal pago de las penalizaciones, dado que según la propia grabación que aportan el codificador era gratuito y por la contra me lo han estado cobrando, tal y como se refleja en las facturas adjuntas en los meses julio de 2020 a febrero de 2021 con el concepto de "Alquiler Decodificador [REDACTED]", importe que en ningún momento se ha devuelto posterior al reconocimiento del error por parte de la parte reclamada. 2 Esta parte acude a una tienda física [REDACTED] para dar por rescindido el contrato con la parte reclamada tras varios intentos de hacerlo de forma telemática. El personal de tienda remite un escrito a sus superiores, y en ningún momento se obtuvo respuesta al mismo, por lo que esta parte dio por notificado su intención de abandonar el acuerdo comercial por incumplimiento de contrato por la otra parte. Se adjunta el escrito. 3 De acuerdo a las últimas alegaciones que se expusieron, a esta parte se le reclama un importe de 539,85 €, después de haber aplicado dos descuentos de 102,53 € y 150 € en concepto de rectificación de factura por un "error". Sin embargo, a fecha de 11-05-2023, es decir, en periodo de esta última tanda de alegaciones, la compañía vuelve a hacer una tercera rectificación, enviándome un correo en el cual expone que se me va a aplicar un tercer descuento por un importe de 398,71 € (se adjunta evidencia), alegando que se trata de una rectificación de mi factura por un importe que se me cobró de manera "indebida". De acuerdo a esta tercera y última rectificación por parte de la compañía, el importe que se me reclama sería de un total de 141,41 €, importe que esta parte ha estado reclamando y que considera adecuado y por ende está dispuesto a pagar.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez verificados los hechos que expone el Sr. [REDACTED], le informamos que procedimos a tramitar un abono por importe de 150 euros impuestos indirectos incluidos en la cuenta cliente [REDACTED] en concepto de cargo por instalación de la fibra, así como otro por importe de 102,53 euros impuestos indirectos incluidos en concepto de modificación base imponible por créditos total o parcialmente incobrables en la factura con fecha de emisión 30 de abril de 2021, ambos abonos descontaron del importe pendiente en ese momento, el cual ascendía a 792,38 euros impuestos indirectos incluidos, siendo la diferencia de ambas cantidades, el importe pendiente de pago, el cual asciende a 539,85 euros impuestos indirectos incluidos. En este mismo sentido, le informamos que respecto al cargo por permanencia, D. [REDACTED] fue informado de dicho cargo en el contrato del 7 de julio de 2020, cuya grabación se le envió a su dirección de correo electrónico en noviembre de 2022. Asimismo, le informamos que a día de hoy no tiene servicios activos en [REDACTED]. Finalmente, les comunicamos que los datos personales del Sr. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por Vodafone".

En su escrito de 8 de mayo de 2023 refiere: En primer lugar, queremos informarle que, tras revisar los hechos expuestos en su escrito por el Sr. [REDACTED], el día 7 de julio de 2020, formalizó el contrato denominado Paquete [REDACTED], con fibra de velocidad hasta 600Mb, asociado a la línea móvil con número [REDACTED] y fijo [REDACTED], más el servicio de televisión con el pack [REDACTED] y el alquiler del decodificador, todo ello con una cuota mensual de 53,99 €, impuestos indirectos incluidos, durante doce meses.

A este respecto, indicarle que, este contrato fue aceptado mediante grabación de voz por, D. [REDACTED], la misma se le hemos remitido en la fecha de este escrito, le informamos que la contraseña para poder escucharla es su número de expediente. Expuesto lo anterior, deseamos notificar al Sr. [REDACTED] que, hemos realizado un abono de cantidad 438,58 €, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la diferencia de precio entre la mensualidad facturada y la formalizada en dicho contrato, así como por el cargo por penalización descuento con permanencia, emitidos en las facturas desde fechas del 1 de agosto de 2020 al 1 de mayo de 2021. Cabe agregar que, dicho abono viene a completar el que ya tramitamos el día 4 de noviembre de 2022 por importe de 150 €, impuestos indirectos incluidos, en concepto del cargo por instalación de fibra, emitido en el recibo de fecha 1 de mayo de 2021.

Comunidad de Madrid

Ambos abonos han sido gestionados en la cuenta cliente [REDACTED] número [REDACTED], de la cual es titular D. [REDACTED], sirviendo para minorar el importe que consta pendiente de pago en 203,8 €, impuestos indirectos incluidos, en concepto de las cuotas y consumos de los servicios más arriba señalado, generados en las facturas emitidas con fechas desde el 1 de febrero de 2021 al 1 de mayo de 2021, las cuales fueron devueltas por la entidad bancaria en la que, Sr. [REDACTED], tenía domiciliados sus pagos con nosotros, cuya reconvención expresa solicitamos.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales de D. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubieran sido incluidos por Vodafone. De igual modo, queremos confirmar al Sr. [REDACTED] que, a fecha 21 de abril de 2021, la línea fija se dio de baja en nuestra Compañía, tras su solicitud de portabilidad hacia otro operador, de mismo modo, a fecha 26 de abril de 2021 se aplicó la baja del servicio móvil, no manteniendo, en la actualidad ningún otro producto activo con nosotros. Para ir terminando, en relación a la petición que nos comunica, D. [REDACTED], de su deseo de ejercitar el derecho de cancelación de sus datos de carácter personal, contenidos en los ficheros de [REDACTED], de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, al entender, que del importes reclamado por la mercantil 792,38 €, se han descontado/abonado, los siguientes conceptos: 102,53 €(rectificación de impuesto)+ 150€(instalación de fibra)+ 398,71 €(penalización), lo que hace un importe pendiente de abonar por el reclamante de 141,14 € relativo a los consumos de las facturas.

Por ello, el reclamante, debe abonar dicho importe, de cualquiera de las maneras referidas por la mercantil en sus escritos.

Así mismo, se ESTIMAN PARCIALMENTE la reconvención de la mercantil en la cuantía de 141,14 €

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.

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.



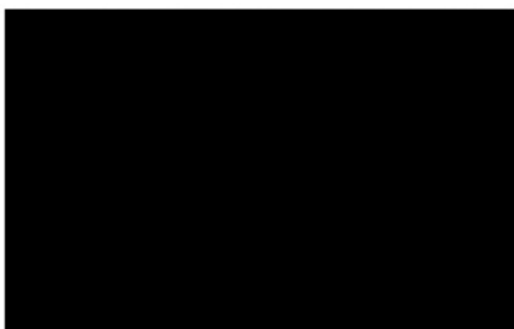
Comunidad de Madrid

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

Madrid, 10 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

