

Comunidad de Madrid

La parte reclamada: comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: “Queremos comunicarle, una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], que con fecha 23 de julio de 2022, el mismo formalizó la contratación de sus servicios con una promoción correspondiente a la aplicación de un descuento, asociado a una permanencia de 12 meses por importe máximo de 486 €, impuestos indirecto no incluidos. Se adjunta al presente escrito el contrato citado anteriormente, el cual, consta firmado digitalmente por parte del cliente.

En este sentido, le indicamos que el importe de dicha permanencia va ligado al descuento aplicado, es decir, la cantidad que se factura en el momento en el que se hace la desactivación de los servicios en [REDACTED] es la disfrutada por el cliente correspondiente al descuento.

Tras lo expuesto, le indicamos que [REDACTED] efectuó la desactivación de sus servicios los días 7 y 11 de febrero de 2023, incumpliendo los 12 meses de permanencia contratada.

Por ello, en la factura emitida el día 15 de febrero de 2023, se emite el cargo correspondiente a los descuentos aplicados sobre los servicios contratados por la [REDACTED] hasta su desactivación, siendo dicho cargo correcto.

Por último, informarle que [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 344,10 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura emitida en febrero de 2023 y cuya reconvención expresa le solicitamos.

En su escrito de 13 de noviembre de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED], le comunicamos que con fecha 27 de marzo de 2022 [REDACTED] acepto un descuento en la tarifa vinculado a una permanencia de 12 meses, por lo que al tramitar la baja el 10 de febrero de 2023, el cargo emitido en concepto de Penalización Descuento con Permanencia, es correcto.

En cuanto a la modificación de sus tarifas, en primer lugar, permítanos informarle de que la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones en su artículo 67.8, así como las Condiciones Generales de prestación de servicios de [REDACTED] permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar para ello al cliente con una antelación mínima de un mes.

Asimismo, ambos textos prevén el derecho del Cliente a darse de baja si no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida en el plazo de un mes a partir de la comunicación, sin que dicha resolución lleve aparejado coste adicional si no acepta las nuevas condiciones.

Expuesto lo anterior, le informamos que [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 22 de septiembre de 2022, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. (anexamos factura). Por último le informamos que consta un importe adeudado de 344,10€ impuestos indirectos incluidos y cuya reconvención expresa solicitamos, el cual corresponde a la devolución de las facturas [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Al reclamante le informan de la subida en la factura de septiembre, pero no se da cuenta de ello hasta que lo ve en las facturas.

2º El reclamante firma un contrato con 12 meses de permanencia que asciende a 486 € y al darse de baja a los 8 meses el importe de la penalización asciende a 249,26 €.



Comunidad de Madrid

Compromisos y otros cargos

Compromisos asociados a los servicios incluidos en tu solicitud: duración e importe máximo de penalización.

Descuento Fidelización 12 meses/486,00€ máx.

Servicios que desactivas:

Servicios que nos has solicitado dar de baja y promociones asociadas que finalizan

1/6

3º El reclamante aporta documento de no tener permanencia alguna, pero se desconoce su fecha.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, ya que además de abonar el consumo de la factura [REDACTED] debe abonar también la permanencia al darse de baja antes de los 12 meses.

Se ESTIMA TOTALMENTE la reconvención solicitada por la mercantil en el importe de 344,10€ de la factura [REDACTED] al ser el importe de consumo y de darse de baja antes de terminar el periodo de permanencia acordado. Dicho importe, se puede abonar en 3 plazos por el reclamante, siendo cada plazo de 114,7 €

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 24 de enero de 2024

[Redacted signature area]

Fdo.:

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR

[Redacted signature area]