



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09451.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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 el pasado mes de febrero procedió a un cambio de titular en los servicios contratados con la compañía [REDACTED], traspasándose el contrato que tenía su padre. En el contacto con la compañía les informó del coste por realizar el cambio de titular, pero en ningún caso del incremento del precio de los servicios contratados, ni de la existencia de una penalización para el nuevo titular por el cambio.

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: "Que se cancele la penalización solicitada por la compañía debido al cambio de titular, ya que no es acorde al periodo de tiempo que se ha mantenido el contrato con la misma y los servicios prestados y, por la desinformación por parte de [REDACTED] durante el proceso".

En su escrito de 28 de julio de 2023 se refiere:" Respecto a la documentación aportada por la empresa como respuesta a nuestra queja, se presentan varias facturas, el último mes facturado de forma completa es del 22/12/2022 al 21/1/2023 con un importe de 84,98€ (coincide con el anterior). Una vez iniciado el proceso de cambio de titular se emiten las siguientes facturas: 1. A nombre de [REDACTED] (anterior titular): a. 15/1/2023 al 14/2/2023: 6,30€ (puede apreciarse un solape en el periodo facturado de 6 días) b. 22/1/2023 al 14/2/2023: 58,70€ Estas dos facturas fueron cobradas de forma conjunta por un importe de 65€ y sin ningún tipo de desglose. 2. A nombre de [REDACTED] (nuevo titular): a. 22/1/2023 al 21/2/2023: 30,76€ Como puede apreciarse, hay un incremento de 10,78€ por los mismos servicios contratados, simplemente por el cambio de titular. Incremento que fue notificado a la compañía y que no supo explicar a que se debía. Y Solicita: Respecto a la penalización, en la documentación aportada por [REDACTED], se indica que es debida a un cambio en los servicios ofrecidos desde la fecha 30/5/2022 (en ningún



Comunidad de Madrid

momento se notificó a [REDACTED] ningún tipo de penalización por permanencia), además, considerando que el cambio de titular mantiene los compromisos adquiridos (eso se indica en la documentación aportada por [REDACTED]), entendemos que al cancelarse el contrato con fecha 21/2/2023, quedaban pendientes tres meses de promoción, por lo tanto, la penalización debería ser de 95,3€ y no de 381,2€ (asociada a 12 meses de permanencia según se indica en la documentación aportada por [REDACTED]). Queremos dejar constancia que las cantidades aportadas en los documentos de [REDACTED] no coinciden, en primer lugar, se menciona una cantidad de 309,41€ (sin impuestos) en el documento [REDACTED], pero en la factura aportada la base imponible es de 315,04€ a la que sumada los impuestos da un total de 381,20€, cantidad también indicada en el documento mencionado y que hemos utilizado como base para estos cálculos. Por todo lo expuesto anteriormente y considerando el incremento de la mensualidad de 10,78€, que no procedía por el cambio de titular y, la penalización asociada a los tres meses de permanencia por completar, entendemos que la cantidad a abonar por nuestra parte debería ser de 84,52€ y en ningún caso los 381,2€ reclamados por la compañía. En cualquier caso, queremos hacer hincapié en que la compañía nunca mencionó la existencia de penalizaciones durante las mejoras del servicio contratado".

En su escrito de 22 de diciembre de 2023 refiere: "En el documento de reclamación realizado con fecha 10 de julio de 2023 y en el posterior documento de alegaciones realizado con fecha 28 de julio se aportó la documentación que acredita la queja planteada y que se dispone, pues la compañía ha impedido el acceso a la web de usuario. Queremos dejar constancia que la documentación aportada en su momento por [REDACTED] indicaba importes que no se corresponden con las cantidades solicitadas inicialmente, todo ello está detallado en el documento de alegaciones".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] le comunicamos que el cambio de titular se ha llevado a cabo el 11/02/2023, a partir de esta fecha se emiten facturas a nombre del nuevo titular la cuales aportamos.

Indicar que los compromisos asociados al antiguo titular se mantienen bajo la nueva titularidad. En otro orden las facturas emitidas del antiguo titular son correctas en baja al contrato del 30/05/2022, el cual aportamos para su revisión.

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, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que el antiguo titular adquirió el día 30/05/2022 un descuento de Fidelización, asociado a la línea [REDACTED] y a un compromiso en el servicio de 12 meses, el cual aportamos, así como su aceptación y confirmación del mismo.

Puesto que dichos [REDACTED] fue dado de baja con fecha 24/02/2023, al haber solicitado el nuevo titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 309,41 euros (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. Por lo anteriormente mencionado le comunicamos que [REDACTED] mantiene un importe pendiente de pago de 381,2 euros impuestos indirectos incluidos de la factura del 15/03/2023, al cual aportamos y cuya reconvención expresa solicitamos.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales del [REDACTED] han sido excluido de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

En su escrito de 21 de diciembre 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED] le comunicamos que el cambio de titular se ha llevado a cabo el 11/02/2023, a partir de esta fecha se emiten facturas a nombre del nuevo titular la cuales aportamos.

Indicar que los compromisos asociados al antiguo titular se mantienen bajo la nueva titularidad.



Comunidad de Madrid

En otro orden las facturas emitidas del antiguo titular son correctas en baja al contrato del 30/05/2022, el cual aportamos para su revisión.

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, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que el antiguo titular adquirió el día 30/05/2022 un descuento de Fidelización, asociado a la línea [REDACTED] y a un compromiso en el servicio de 12 meses, el cual aportamos, así como su aceptación y confirmación del mismo.

Puesto que dichos [REDACTED] fue dado de baja con fecha 24/02/2023, al haber solicitado el nuevo titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 309,41 euros (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso. En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 381,20€ (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar el [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión marzo de 2023.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y de la documentación aportada al expediente, y como así reitera en todos sus escritos la reclamada, en los que manifiesta que los compromisos asociados al antiguo titular se mantienen bajo la nueva titularidad, por ello, no procede el cobro de una penalización, ya que no es una baja del servicio, sino un cambio de titularidad con los mismos derechos y deberes.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil, debe proceder a no solicitar importe alguno en concepto de penalización por permanencia (309,41 € + IVA) de la factura [REDACTED].

Así mismo, SE ESTIMAN PARCIALMENTE la reconvención de la reclamada en el importe de 6,82 €, correspondiente al consumo de la factura reclamada [REDACTED]. Dicho importe debe ser abonado por el reclamante a la mercantil.

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

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.

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

Madrid, 16 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]