



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10271.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 01 de marzo de 2024 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 solicita la revisión del importe de la factura N° [REDACTED] emitida el día 15/06/2023, en la cual se le requiere el pago por penalización por incumplimiento de contrato por un importe de 500 €, dicho importe que considero abusivo debido que aun habiendo sido efectivo la portabilidad a otra compañía telefónica, el día 7 de junio de 2023. Se hace constar que el importe máximo de penalización según se especifica en el contrato firmado el día 01/06/2022 es de 723,96 €, siendo totalmente abusivo que se me requiera el pago de 500 € a la finalización del contrato. A su vez, en la misma factura se refleja un importe pendiente de pago de 120 € correspondiente a la adquisición de un terminal móvil, el cual es correcto y se responsabiliza a efectuar el pago si efectivamente se rectifica dicha factura. Cabe destacar que, tras realizar varias llamadas al teléfono de atención al cliente de [REDACTED] y tras ser atendido por varios operadores, y mediante correo electrónico, no se me da una solución, ni explicación a dicha incidencia, teniendo que recurrir a esta vía para hacer constar lo ocurrido

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: "Rectificación de la factura N° [REDACTED] con la anulación de la penalización de incumplimiento de contrato por un importe de 500 €".

En su escrito de 16 de enero de 2024 refiere: Con respecto a la respuesta por parte de la CIA [REDACTED] al escrito formulado por el que suscribe en el día 24 de Julio de 2023 con número de referencia 21-ARBC-10271.0/2023, se hace constar lo siguiente;

Tal y como argumenta la empresa [REDACTED] en dicho escrito, el contrato en cuestión fue firmado por el titular el día 1 de junio del 2022, con una permanencia asociada de 12 meses de duración y una penalización de 723,96€, siendo revocado por parte del reclamante el día 2 de junio del 2023 en la línea fija y fibra, y el día 7 de junio del 2023 a las líneas móviles.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



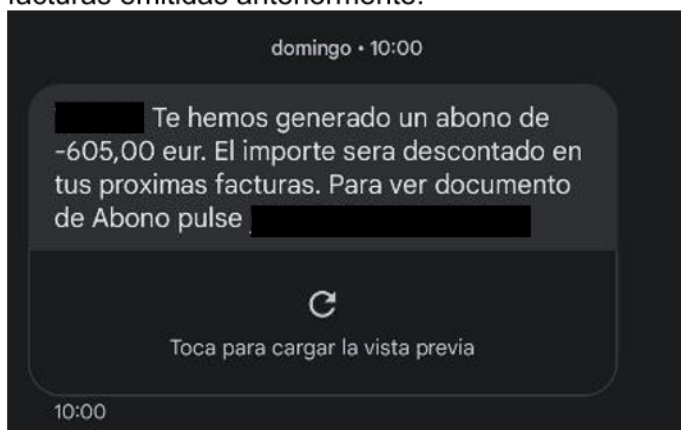
Comunidad de Madrid

Con lo cual, habiendo transcurrido el plazo de **un año y un día** desde la formalidad del contrato, y dado que el reclamante cumple con la permanencia asociada a dicho contrato, al no haber sido resuelto el incidente y estando dentro del plazo establecido según el art. 68.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,

SOLICITA:

- 1 - Que sea modificada la factura que ha sido adjuntada anteriormente en la que se reclama la cantidad abusiva y errónea de **741,65 €**.
- 2 - Que en dicha factura se suprima el importe de **500 €** de penalización por supuesto incumplimiento de contrato.
- 3 - Que sea formulada una nueva factura con el importe de **120 €** por la adquisición del terminal financiado [REDACTED] 5G a deber por el reclamante.
- 4 - Que se remita factura por correo electrónico con el N° de cuenta bancaria, para realizar la transferencia del montante que se adeuda.

En el día 14/01/2024 la empresa [REDACTED] me remite un SMS, en el cual me informan que han generado un abono de **-605,00€** y que ese importe será descontado en mis próximas facturas, desconociendo a que se debe dicho abono. El mensaje lleva asociado un enlace a la página de [REDACTED] el cual no tengo acceso ya que el día que se realizó la portabilidad me anularon todos los accesos informáticos a mi perfil de cliente. Dicha acción me impide poder revisar las facturas emitidas anteriormente.



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, en referencia a la disconformidad con la facturación emitida, adjuntamos contrato de fecha 1 de junio de 2022 firmado electrónicamente por [REDACTED] en el que contrata un descuento de 73 € y que tiene asociada una permanencia de 12 meses y una penalización de 723,96 €.

En este sentido indicarle que el [REDACTED] dio de baja la línea fija y la fibra en fecha 2 de junio de 2023 y porta las líneas móviles el 7 de junio de 2023, no habiendo cumplido la permanencia y por ello la facturación emitida es correcta.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 741,65 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos informar a [REDACTED] que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión junio de 2023.

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

Adjuntamos contrato y factura que se detallan en este escrito

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se pudo constatar que el reclamante ha terminado su permanencia de 12 meses, ya que el alta fue el 1 de junio de 2022 y la baja el 2 y 7 de junio de 2023, ya ha

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

cumplimentado el tiempo y le quedaría por abonar los 120 € de terminales y el consumo hasta la fecha de baja.

Expediente 10271.0/2023	Nº de factura: [REDACTED]
Consumo	0,32 €
	7,59 €
	0,14 €
	0,17 €
	9,11 €
	0,17 €
	0,03 €
	0,44 €
	0,33 €
Terminales	10,00 €
	110,00 €
SUMA	138,30 €

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 y la mercantil debe proceder a refacturar la factura nº [REDACTED] dejando los consumos realizados por el reclamante y los importes de los terminales y que ascienden a 138,30 €, conforme a la tabla anterior. Dicho importe, 138,30 € 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo



Comunidad de Madrid

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, 01 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL