



Comunidad de Madrid

LAUDO

N/R.: 21 - ARBC - 11967.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTA:

[REDACTED], empleado público debidamente acreditada como arbitro de consumo a propuesta de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditado como arbitro ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado como arbitro ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje de la reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes que permitiría la resolución del litigio por arbitraje.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

La reclamante se dio de alta en [REDACTED] sobre enero, febrero de 2022. No tiene contrato de esto, fue por teléfono, y nunca le llegó nada por mail, ni sale en la aplicación de [REDACTED].

Le ofrecieron un contrato para fijo, móvil e internet en casa, por 28,50 al mes, **para siempre**, le quedó claro que era así, porque si no, hubiera dicho que no. No le gustan los descuentos solo por un tiempo.

El 10 de febrero pagó 10,25, el 14 de marzo 29,50, el 11 de abril 28,50, el 12 de mayo 29,50 euros, hasta ahí bien, aunque no comprende los cambios de los importes.

El 14 de junio le pasan una factura de 60,50, el 14 de julio igual, es ahí cuando se da cuenta, han subido la tarifa al doble.

Llama para reclamar la subida en la factura y le dicen que el descuento era solo tres meses.



Comunidad de Madrid

Les explica que no, que el comercial que la atendió dijo que era para siempre.

Insisten en que eso es imposible, que habrá sido mala praxis de un comercial. Ella indica que si fue estafada no es su responsabilidad, que asuman su responsabilidad y que lo soluciones para seguir pagando lo mismo.

Le dicen que puede ser pero que para tener otra vez el descuento, debe hacer un nuevo contrato.

Lo hace de nuevo telefónicamente en julio de 2022 y su sorpresa es que el 22 de agosto paga 57,77, el 14 de septiembre 57, el 14 de octubre 57 euros y en noviembre 57,50.

Ante la situación devuelve los recibos de octubre y noviembre y tras ello recibe una llamada de la empresa en la que le indican que si abona esa cantidad devuelta podrá abandonar la compañía sin más consecuencias económicas.

Así lo hace pero sin embargo [REDACTED] le carga 293,84 euros, que ella procede a devolver ya que desconoce el concepto. Finalmente, por medio de una asesoría jurídica y en nombre de [REDACTED] le indican que esa cantidad obedece a una penalización por incumplimiento de permanencia.

El Colegio Arbitral seguidamente entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.-Estudiar la documentación adjunta al expediente muy en especial las copias de los dos contratos que aportan como prueba tanto la reclamante como la reclamada.

Se analizan ambos documentos observando que el primer contrato, de 11 de enero de 2022, incluye las condiciones contractuales pactadas, constituyendo información suficiente para la celebración informada del contrato con la persona consumidora.

Así mismo se analiza el contrato celebrado el 5 de julio de 2022 en el que, si bien se hace mención a la existencia de una penalización, no se introduce suficiente información sobre el objeto del contrato.

2.-Dar audiencia por escrito a las partes.

Ambas partes se reiteran en sus manifestaciones iniciales.

3.-DECISIÓN ARBITRAL:

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: el contrato en el cual pretende la empresa legitimar el requerimiento de abono de una cantidad como penalización por incumplimiento de la condición de permanencia, carece de la información suficiente que permita la toma de una decisión informada y ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el órgano arbitral acuerda:



Comunidad de Madrid

ESTIMAR TOTALMENTE la solicitud de arbitraje de [REDACTED] de manera que se anula la factura por la que la empresa carga a nombre de la reclamante la cantidad de 293,84 euros.

Este laudo se ha adoptado por: UNANIMIDAD.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 25 de noviembre de 2024
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]