



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13355.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D [REDACTED] representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [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: La reclamante refiere que siendo cliente de [REDACTED] desde hace 2 o 3 años y el último contrato con fecha de alta 12/04/2022 con tres líneas telefónicas con número [REDACTED] y fijo [REDACTED] y fibra. Con fecha 20/04/2023 llamó en varias ocasiones para asegurarse el día que tenía que dase de baja para no ser sancionada y se le informó que se podría dar de baja el día 20/04/2023 y refiere que fue lo que hizo. La reclamante refiere que se la sanciona por un descuento que se dio de alta el 21/04/2022 y por tanto un día de incumplimiento.

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: "anular la penalización por ser desorbitada, ya que constando en el contrato 12 meses/436,44".

En su escrito de 23 de noviembre de 2023 refiere: Primero: Que estoy de acuerdo con las alegaciones realizadas por la empresa reclamada; Segundo: Adjunto copia del pago de la cantidad de 30,82, realizado mediante transferencia bancaria; Tercero: Solicito cancelación de mis datos de todos los ficheros de la empresa reclamada, así como ficheros a los que hayan sido cedidos.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando:

En su escrito de 16 de octubre de 2023 refiere: "En primer lugar, 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 de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.



Comunidad de Madrid

En este sentido, queremos informarle que con fecha 12 de abril de 2022 aceptó una oferta vinculada a la aplicación de un descuento de fidelización durante 12 meses sobre la cuota del paquete [REDACTED] (Fibra 600Mb), vinculada a un compromiso de permanencia de 12 meses.

A este respecto, nos gustaría indicarle que con fecha 21 de abril de 2023 Dña. [REDACTED] tramitó la baja definitiva en [REDACTED] de los servicios instalados en la cuenta cliente [REDACTED]. No obstante, una vez verificados los hechos que nos plantea en su escrito, queremos confirmarle que se ha realizado un abono por importe de 503,78€, impuestos indirectos incluidos, relativo al cargo por penalización descuento con permanencia, generado en la factura con fecha de emisión 8 de mayo de 2023.

Dicho abono se descontará del importe que tiene pendiente de pago en la cuenta cliente [REDACTED]

Cabe destacar que su cuenta cliente [REDACTED] presenta a día de hoy una cantidad pendiente de pago de 30,82€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las cuotas y consumos, generadas en las facturas emitidas el 8 de mayo de 2023.

En su escrito de fecha 15 de marzo de 2023 refiere: "En primer lugar, ponemos en su conocimiento que, a fecha de este escrito, la Sra. [REDACTED] no tiene ningún servicio activo con nuestra compañía, ni presenta importe pendiente de pago alguno, tras el pago realizado con fecha 24 de noviembre de 2023 e importe 30,82€, impuestos indirectos incluidos.

En este sentido, le comunicamos que Dña. [REDACTED] ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluida por [REDACTED]

Por otro lado, le informamos que, en relación a la petición de cancelación de datos de carácter personal contenidos en los ficheros de [REDACTED], según lo previsto en el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, hemos dado traslado de dicha solicitud, y en breve recibirán respuesta en relación a este tema".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y según las manifestaciones del reclamante en las que refiere estar de acuerdo con las alegaciones realizadas por la empresa reclamada y haber realizado el pago de la cantidad de 30,82 € mediante transferencia bancaria y solicita la cancelación de sus datos de todos los ficheros de la empresa reclamada, así como ficheros a los que hayan sido cedidos.

La mercantil refiere que el reclamante no tiene servicio activo con su compañía, ni presenta importe pendiente de pago alguno, tras el realizado con fecha 24 de noviembre de 2023 de importe 30,82 €, impuestos indirectos incluidos, y que ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluida por Vodafone.

Tras ambas manifestaciones, quedan recogidas en este LAUDO CONCILIATORIO en el que el reclamante refiere estar conforme con las alegaciones de la mercantil y la mercantil que el reclamante no tiene deuda alguna con su compañía y que ha sido excluida de cualquier fichero de moroso en la que pudiera haber podido estar inmersa.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 19 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: