

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14083.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que [REDACTED] le reclama el pago de una factura con permanencia y que el antes de tramitar la baja comprobó que no tenía permanencia en su propia aplicación (adjunto comprobante), además de que le había cambiado las condiciones del contrato, con lo cual la permanencia no existía. Ha intentado en varias ocasiones pagar la parte de la factura que es legítima, que es desde su última factura hasta el 8 de febrero de 2023 que tramité la baja.

El Órgano 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 solicita: " Solicito que [REDACTED] me tramite una factura con el importe pendiente desde su última factura cobrada".

En su escrito de 01 de diciembre de 2023 refiere: Que no está conforme con la respuesta de [REDACTED] puesto que si puede aportar una prueba con fecha de que no tenía permanencia, y que la adjunta en esta respuesta. Por tanto, y como la propia [REDACTED] me indicó que no tenía permanencia, solicité la baja y por tanto no se me puede aplicar permanencia ninguna. Que [REDACTED] no ha demostrado con prueba alguna que no me haya inscrito en registros de morosos y que, por tanto, sigue existiendo esa posibilidad. Solicita Que la factura con permanencia sea elaborada sin permanencia y con importe correcto, comprometiéndome por mi parte a abonar dicha factura en un plazo de 1 mes a partir de la fecha de recepción. Que [REDACTED] me envíe certificado de los principales registros de morosos, en los que se señale que no estoy incluido en ellos. Al menos deberá enviarme certificado de [REDACTED] de [REDACTED] además de todos aquellos registros con los que dicha empresa trabaje.

En su escrito de 11 de mayo de 2024 refiere: " Adjunto cartas recibidas en mi domicilio donde los registros de morosidad [REDACTED] me informan de que [REDACTED] me ha incluido en ellos. No recibí comunicación previa de Vodafone informando, por lo tanto, incumplieron la legislación vigente. Además, me produjeron problemas, al impedirme conseguir financiación y cambiar el proveedor de suministros, dado que s datos figuran en ficheros de morosidad. Asimismo, adjunto justificantes de que no tenía permanencia, proporcionado por [REDACTED] en su propia aplicación, que es el único medio que proporciona para verificar este aspecto.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Queremos comunicarle, una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr [REDACTED] en su escrito, que con fecha 20 de julio de 2021, el mismo adquirió dos terminales [REDACTED] asociados a dos compromisos de permanencia sobre la tarifa contratada por el servicio [REDACTED], con una duración de 24 meses e importe máximo de 200€, impuestos indirectos incluidos, cada uno.



Comunidad de Madrid

Se adjunta al presente escrito el contrato correspondiente a la adquisición de los citados terminales, el cual, consta debidamente firmado por parte de D. [REDACTED], vía digital.

En este sentido, le indicamos que el servicio [REDACTED] consta desactivado definitivamente desde el día 9 de febrero de 2023, incumpliendo de esta forma los compromisos anteriormente descritos.

Por ello, en la factura emitida el día 15 de febrero de 2023, se reflejan los cargos correspondientes a las permanencias en tarifa prorrateadas con respecto al tiempo que transcurrió desde su contratación, siendo dichos cargos correctos.

Con respecto a la documentación aportada por parte del Sr. [REDACTED], le indicamos que en la misma no consta la fecha, no pudiendo considerarse un documento válido.

Por último, informarle que D. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 122,97€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura emitida en febrero de 2023 y cuya reconvencción expresa le solicitamos Aprovechamos para recordarle al Sr. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito:

- o A través de la web [REDACTED] Pagos [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])

- o Mediante la Web o App [REDACTED]: validándose con su usuario y contraseña en Mi [REDACTED]/Mis facturas /Estado de mis pagos.

- Pago mediante transferencia bancaria:

- o En Cualquier oficina del [REDACTED] a través de la cuenta emisora [REDACTED]

- o Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED] ([REDACTED])

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia su DNI y número de cliente [REDACTED]

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

En su escrito de 08 de mayo de 2024 refiere: De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por D. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia la misma, con el ruego de que sean leídas ante la reclamante y ése Colegio Arbitral.

Queremos comunicarle, una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] en su escrito, que con fecha 20 de julio de 2021, el mismo adquirió dos terminales [REDACTED] y [REDACTED], asociados a dos compromisos de permanencia sobre la tarifa contratada por el servicio [REDACTED], con una duración de 24 meses e importe máximo de 200€, impuestos indirectos incluidos, cada uno.

Se adjunta al presente escrito el contrato correspondiente a la adquisición de los citados terminales, el cual, consta debidamente firmado por parte de D. [REDACTED], vía digital.

En este sentido, le indicamos que el servicio [REDACTED], consta desactivado definitivamente desde el día 9 de febrero de 2023, incumpliendo de esta forma los compromisos anteriormente descritos.

Por ello, en la factura emitida el día 15 de febrero de 2023, se reflejan los cargos correspondientes a las permanencias en tarifa prorrateadas con respecto al tiempo que transcurrió desde su contratación, siendo dichos cargos correctos.

Con respecto a la documentación aportada por parte del Sr. [REDACTED], le indicamos que en la misma no consta la fecha, no pudiendo considerarse un documento válido.

Por último, informarle que D. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 122,97€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la factura emitida en febrero de 2023 y cuya reconvencción expresa le solicitamos.

Aprovechamos para recordarle que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito:

- * A través de la web [REDACTED] Pagos [http://www.\[REDACTED\].pagos](http://www.[REDACTED].pagos).

- * Mediante la Web o App [REDACTED]: validándose con su usuario y contraseña en Mi [REDACTED] Mis facturas /Estado de mis pagos



Comunidad de Madrid

- Pago mediante transferencia bancaria: Transferencia a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED], indicando como referencia su DNI y número de teléfono [REDACTED]. Asimismo, le comunicamos que los datos personales del S [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluida por Vodafone

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

1º no queda acreditado por la mercantil que el reclamante tuviera constancia de que tenía permanencia y que faltarán 4 meses para su finalización.

2º se aporta por el reclamante pantallazo de fecha 8 de febrero de 2023 en el que consta en su perfil de la mercantil, el no tener compromisos de permanencia.



Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y de la factura [REDACTED], de importe 122,97 €, debe abonar el reclamante, la tarifa 4,11 € (más IVA) y el consumo 17,09 € (más IVA), que hace un total de 16,26 € IVA incluido. De dicha factura no se debe de abonar por el reclamante, el concepto de "Cargo por compromiso en tarifa" de importe 88,22 € (106,74 € IVA incluido) al no quedar acreditado por la mercantil, que dicha permanencia existiera.

Asi mismo, SE ESTIMAN PARCIALMENTE la reconvencción expresa solicitada por la mercantil en la cuantía de 16,26 € IVA incluido. Dicho importe debe ser abonado por el reclamante de cualquiera de las formas que refiere la mercantil.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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 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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.