

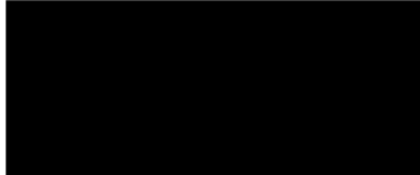


Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-16144-0/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de Julio de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

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

El reclamante, Dº [REDACTED] considera que [REDACTED] ha realizado una facturación indebida por el cobro de una penalización por baja anticipada de una permanencia que no firmó ni de cual fue informado.

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.



Comunidad de Madrid

1.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

- Reclamación ref. [REDACTED] el 27/10/2023 dirigida a [REDACTED]

“Esta compañía está intentando cobrarme una penalización la cual no me corresponde pagar porque yo nunca firmé permanencia. Además por escrito me han confirmado que no tengo permanencia, como así muestro en el documento adjunto.

Es evidente que por todo lo expresado con anterioridad, esta situación me ha producido diversos perjuicios y molestias. Por todo lo cual, y de acuerdo a los derechos que me amparan como usuario de los servicios de Telecomunicaciones, regulados en Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones electrónicas, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y normativa relacionada, les requiero para que:

- *Rectifiquen la facturación indebida y procedan, en su caso, al reintegro de las cantidades abonadas indebidamente por mi parte.*
- *Cese la reclamación dirigida contra mi persona de una deuda indebida.*
- *No incluyan mis datos en Registros de Solvencia Patrimonial.*

- **Solicitud de arbitraje** presentada el 04/12/2023 (escrito fecha 15/11/2023) en la que manifiesta que le están intentando cobrar una penalización por baja cuando no había compromiso de permanencia. Considera que es totalmente abusiva puesto que él nunca firmó permanencia. Indica que [REDACTED] no ha contestado a su reclamación.

El reclamante aporta documento “resumen del contrato” y últimas facturas.

- Reclamante aporta escrito de alegaciones a la Junta Arbitral de Consumo de la CAM 31/01/2024, remitiéndose a su petición inicial. Indica que la respuesta dada por [REDACTED] carece en todo caso de fundamento. Indica que en ningún momento se le informó de que tenía permanencia.
- Reclamante tras requerimiento de Junta Arbitral, aporta escrito de alegaciones 27/02/2024:

“Solicito no pagar la factura de penalización que [REDACTED] me ha enviado estando únicamente dispuesto a pagar el consumo realizado y que consta en la factura, esto es de 51€ + IVA, del 22/08 al 05/09.

Fui cliente de [REDACTED] hasta el cinco de septiembre.

Lo que me niego a pagar son los 376,31€ + IVA que me intentan repercutir.



Comunidad de Madrid

██████████ me confirmó por chat que no tenía permanencia, adjunto pantallazo de la conversación.”

Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

- ██████████ remite contestación a la Junta Arbitral de Consumo de la CAM el 21/12/2023 y manifiesta que:

“D. ██████████ optó el día 8 de septiembre de 2022 un Descuento de Fidelización, asociado al servicio ██████████ (Fibra 300Mb) (679104204 - 911470366) y a un compromiso en el servicio de 18 meses.

Adjuntamos al presente escrito la oferta comercial, así como tres facturas, para su comprobación. Puesto que dicho Servicio ██████████ fue dado de baja con fecha 6 de septiembre de 2023, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 376,31€ (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso.

Finalmente, le recordamos que el ID cliente ██████████ presenta un importe pendiente de pago de 510,9€ (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a la factura de septiembre de 2023.

██████████ aporta 2 facturas (una repetida). En la factura: ██████████ consta que tiene un descuento de fidelización desde el 08/09/2022 hasta el 21/03/2024 (-35€).

2.- RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES

La parte reclamante NO comparece por escrito a la audiencia.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia remitiendo escritos de 11 y 26 de Junio de 2024, en el que se ratifica en los escritos anteriores y recuerda que el reclamante tiene pendiente de pago factura por importe de 510,90 €. El reclamante recibió las alegaciones el pasado 01 de Julio de 2024.

ANTECEDENTES DE DERECHO:

1.- El Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas establece:

Artículo 8. Contenido de los contratos.

1. Los contratos que celebren los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas con los operadores precisarán, como mínimo, los siguientes aspectos:



Comunidad de Madrid

f) Período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación, así como, en su caso, las consecuencias de su posible incumplimiento.

3.- El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece:

Artículo 60. Información previa al contrato.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

f) La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.

El artículo 62 del TRLGDCU regula “el contrato” en los siguientes términos:

1.- En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

2.- Se prohíben, en los contratos con consumidores y usuarios, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.

3.- En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato.

El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados

4.- Los contratos de prestación de servicios o suministros de productos de tracto sucesivo



Comunidad de Madrid

o continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor y usuario puede ejercer su derecho a poner fin al contrato”.

CONSIDERACIONES

Esta Junta considera probado que el consumidor era conocedor, que para la aplicación del descuento de 43,00 € (IVA INCLUIDO) del que se estaba beneficiando desde el 08 de septiembre de 2022, tenía una permanencia de 18 meses, pues así queda acreditado con el mensaje enviado y aparecía claramente especificado en la factura mensual que se expedía mensualmente al consumidor.

Ahora bien, no queda probado, en la documentación incorporada en el expediente sobre cuales eran las consecuencias económicas del incumplimiento, por lo que la penalización debe ser proporcional al beneficio obtenido por el consumidor, por lo que en este caso el consumidor tenía una tarifa de 59,83 €; y se le aplicó un descuento de **35,54 (43,00 € incluido el IVA)** vinculado a una permanencia de 18 meses, por lo que el ahorro/beneficio total, si hubiese cumplido la totalidad de la permanencia habría sido de **639,72 €**; Al darse se baja anticipadamente el 6 de Septiembre, el consumidor cumplió con 12 meses de permanencia e incumplió 6 meses. La penalización establecida por [REDACTED] es de **376,31€ (Mas IVA) (455,33)** siendo esta penalización, muy superior a la parte proporcional del ahorro que ha tenido el consumidor al asumir la permanencia; en este caso, se considera que la penalización, a de los 6 meses que faltaban para cumplir el período de permanencia debió de ser de 213,24 € (258,00 € IVA Incluido).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO por UNANIMIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, *el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante de que se ANULE el “concepto de Penalización de 376,31 € Mas IVA”, pero se deberá rectificar la Factura [REDACTED] pasando a ser el concepto de “Penalización descuento de permanencia (6 Septiembre) de 376,31 € mas IVA (455,33€) a 213,24 € (258,00 IVA INCLUIDO), y en consecuencia, la deuda total pendiente reclamada, se debe minorar en 197,33 €.*

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.



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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area for the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area for the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area for the Business Sector Representative]

Fdo.: