



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13162.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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 ser cliente de [REDACTED] para los servicios de línea fija, móvil, fibra y TV [REDACTED]. Debido a los problemas continuos en la prestación de los servicios de internet y TV por parte de la mercantil y ante la falta de atención a las reclamaciones interpuestas y la falta de solución, decidí portar los servicios a otra compañía. El reclamante refiere que tras realizar la portabilidad desde [REDACTED] se me exige el pago de un importe de 619,16? en concepto de una supuesta penalización por compromiso de permanencia que no reconozco tener. Quiero hacer hincapié que la baja de los servicios no obedece a un capricho, sino que es consecuencia del incumplimiento de [REDACTED], ya que los servicios de internet y TV no se me estaban prestando con las características y calidad ofertadas. En ese sentido, quiero informar de que [REDACTED] nunca me facilitó copia del contrato ni resumen de oferta, por lo que no tengo forma de probar que mi contrato no estaba sujeto a permanencia y que, en todo caso, no recuerdo que se me informara de ello. Antes de acudir a esta junta he reclamado en multitud de ocasiones a la operadora que se me facilite el documento contractual, recurriendo incluso a interponer reclamación por estos hechos a través de la asociación de consumidores FACUA Madrid. Cabe señalar que en la reclamación realizada a través de esta asociación se solicitó de nuevo a la compañía que aportara el contrato o grabación consentida en el que quedara probado de forma fehaciente que mi contrato estaba sujeto a permanencia y por tanto se puede aplicar penalización y por el importe requerido de 619,16?. El reclamante refiere que [REDACTED] en su respuesta ni da una solución ni aporta el contrato formalmente solicitado, a lo único que se limita es a adjuntar la factura por el importe requerido

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: "Que se tenga por interpuesta la solicitud de arbitraje al objeto de decisión arbitral y se dicte laudo por el que [REDACTED] proceda a ANULAR el



Comunidad de Madrid

importe de 619,16€ requerido. Asimismo, solicito que esta Junta Arbitral inste a la operadora a aportar el contrato o grabación. Finalmente, ruego que mis datos personales sean suprimidos de cualquier base de datos de terceras empresas de recobros o ficheros de solvencia patrimonial a los que hayan sido cedidos, en concreto Konecta. Manifiesto, expresamente y en virtud de lo dispuesto en el artículo 19.2 del Real Decreto 231/2008, que el ÓRGANO ARBITRAL SEA COLEGIAL, oponiéndose el compareciente a la designación de un árbitro único.

En su escrito de 03 de marzo de 2025 refiere: "En atención al requerimiento efectuado, en virtud de la resolución N.º Doc.: 21/021207.8/25, quiero indicar que NO estoy de acuerdo con lo manifestado por la operadora, por las razones siguientes: - Cuando formalice el contrato en la tienda física de la C/ De la Oca, nunca se me entregó copia del contrato y se me informó que no tenía permanencia. - Hacía el mes de junio/julio de 2022 me personé físicamente en la tienda de la C/ De la Oca para ver si había alguna oferta que me pudiera interesar, me hablaron de un paquete de fútbol que no fue de mi agrado y, sorprendentemente, me informan que mi contrato se había renovado en el mes de abril. Solicita Por lo anterior, solicito que el procedimiento continúe adelante y que sea un Colegio arbitral el que resuelva sobre la cuestión

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 06 de febrero de 2025 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el [REDACTED], ponemos en su conocimiento que D. [REDACTED] aceptó el día 28 de abril de 2022 un Descuento de Fidelización, asociado al servicio [REDACTED] Ilimitada Avanzada (Fibra 1Gb) ([REDACTED]) y a un compromiso en el servicio de 24 meses. Adjuntamos al presente escrito la oferta comercial, así como dos facturas, para su comprobación.

Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 13 de octubre de 2023, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 500€ (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso.

Finalmente, le recordamos que el ID cliente 117753696 presenta un importe pendiente de pago de 511,7 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a la factura de octubre de 2023".

En su escrito de 31 de marzo de 2025 refiere: De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por [REDACTED], nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y este Colegio Arbitral.

En primer lugar, deseamos informarle que, tras revisar los hechos expuestos en su escrito por el [REDACTED], se ha procedido, por parte de [REDACTED], a la anulación del cargo por penalización descuento con permanencia, generado en la factura emitida con fecha del 15 de octubre de 2023, quedando así, la cuenta cliente [REDACTED] número 117753696, la cual es titular D. [REDACTED], al corriente de pago en la Compañía.

Seguidamente, les comunicamos que hemos realizado las gestiones precisas para localizar copia del contrato suscrito que corresponde con la contratación efectuada por el [REDACTED] no habiendo sido posible su localización por parte de la entidad de guardia y custodia de documentación contratada por [REDACTED]

Finalmente, 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]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda:

1º La mercantil refiere: ".....se ha procedido, por parte de [REDACTED], a la anulación del cargo por penalización descuento con permanencia, generado en la factura emitida con fecha del 15 de octubre de 2023, quedando así, la cuenta cliente [REDACTED] número 117753696, la cual es



Comunidad de Madrid

titular D. [REDACTED] al corriente de pago en la Compañía.

.....que hemos realizado las gestiones precisas para localizar copia del contrato suscrito que corresponde con la contratación efectuada por el [REDACTED] no habiendo sido posible su localización.

.....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].

2º El reclamante solicita: ".....se dicte laudo por el que [REDACTED] proceda a ANULAR el importe de 619,16 € requerido.....que esta Junta Arbitral inste a la operadora a aportar el contrato o grabación.....que mis datos personales sean suprimidos de cualquier base de datos de terceras empresas de recobros o ficheros de solvencia patrimonial a los que hayan sido cedidos, en concreto Konecta".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a las siguientes pretensiones:

1º Se consideran ESTIMADA, la pretensión de "anulación de la deuda", según manifiesta la mercantil que se ha procedido a su anulación y se deja recogido en este Laudo arbitral.

2º Se considerarán ESTIMADAS, la pretensión de "ser sus datos excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial", siendo así para asunto referido para esta solicitud de arbitraje.

3º Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a que la mercantil facilite el contrato, al ser materia de no disposición de este Colegio Arbitral, ya que es la mercantil la que lo custodia, siendo esta misma, la que lo puede o no facilitar.

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 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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]