

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 02186 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 26 de octubre de 2015, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, **Dª XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 17 de junio de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 23 de junio de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 24 de agosto de 2015, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el cobro de 50€ por baja anticipada en la factura emitida el 16/02/15 pues tuvo que cambiar de tarifa ya que los 20 megas de la tarifa XXXXXXXXX no le llegaban de ninguna manera. Al no estar de acuerdo con el citado cargo, devuelve la factura pero le cobran además 18€ por gestión de cobro. Solicita la devolución de sendos cargos (50€ y 18€) así como la anulación de la permanencia asociada al terminal recibido.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la línea 630840144 se dio de alta el 14/06/12 con la tarifa XXXXXXXX, cambia el 03/01/14 a la tarifa XXXXXXXXXX, y finalmente el 27/01/15 vuelve de nuevo a la tarifa XXXXXXXXX. Que por lo tanto, tanto la factura emitida el 16/02/15 como la emitida el 16/05/15 son correctas, conformes al condicionado del contrato suscrito, procediendo el cargo por baja anticipada de 50€ pues la nueva tarifa es de menor coste, respondiendo el cargo de 18€ de gestión de cobros a la demora en el pago de la factura emitida el 16/04/15.

Celebrándose la **audiencia escrita el 5 de octubre de 2015**, las partes en conflicto fueron citadas en tiempo y forma, habiéndose reiterado ambas partes por escrito en sus manifestaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por los siguientes motivos:

- En cuanto al cargo por baja anticipada de 50€ facturado el 16/02/15, vistas las condiciones legales de la tarifa XXXXXXXX, en las que expresamente se informa de una permanencia de 12 meses, y no habiendo justificado o acreditado la operadora que la misma fuera de mayor plazo; procede que la empresa reclamada deduzca y reintegre el citado importe pues la reclamante ha mantenido la tarifa XXXXXXXXXXXX desde el 03/01/14 hasta el 27/01/15. Añadir además, que la reclamante mantiene contratadas la tarifa XXXXXXXX para la línea móvil y la tarifa XXXXXXXX para el servicio fijo de internet, resultando el coste de ambas similar al coste de la Tarifa XXXXXXXXXXXX (más IVA).
- En cuanto al cargo por gestión de cobro de 18€ facturado el 16/05/15, ante el retraso en el pago de la factura emitida el 16/04/15, éste es procedente conforme, tanto a la normativa aplicable como al condicionado general del contrato del servicio suscrito, permitiendo repercutir al cliente los gastos ocasionados por devolución del recibo, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora (interés legal más un 2%) y una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.
- Finalmente, en cuanto a la anulación del compromiso de permanencia solicitado, tampoco procede pues consta en las facturas aportadas la compra a plazos de dos terminales (un XXXXXX y un XXXXXXXXXXX ó router Wifi) vinculados precisamente a un compromiso de permanencia, desconociéndose en todo caso el plazo de cada uno de ellos (12, 18 o 24 meses).

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 50€ 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 se hubiere efectuado.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

**EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL**