

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 00454 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 15 de abril de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 4 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 13 de febrero 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 Colegio Arbitral designado el 13 de marzo de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose 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 la prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con los cargos facturados por gestión de cobros, que puede entenderse como cláusula abusiva, como consecuencia de la devolución de algún recibo que además se acompañan de un IVA improcedente; y con los compromisos de permanencia asociados a sus dos líneas, facturadas conjuntamente, independientemente del beneficio o terminal obtenido por cada una de ellas. Solicita, tras recibir copia de la

facturación emitida en los tres últimos años, el reintegro de todos los cargos por gestión de cobros facturados, la justificación de los mismos, la rotura total o parcial de la permanencia con el cálculo real de la penalización sin IVA, la facturación por separado de ambas líneas y la imposición de una sanción a la empresa reclamada.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, conforme a las condiciones generales del contrato suscrito por el cliente con la operadora, las facturas no abonadas en plazo devengarán un interés de demora y el abono de los gastos de gestión padecidos. Igualmente, la cesión de puntos de una línea a otra implica que ambas adquieran el mismo compromiso de permanencia.

En cuanto a la línea XXXXXXXXXX, para ésta el cliente adquirió con fecha 10/11/11 un terminal a precio promocional asociado a un compromiso de permanencia de 18 meses; dándose de baja con fecha 10/03/15 sin cargos. Y en cuanto a la línea XXXXXXXXXX, el cliente renovó el terminal con fecha 10/04/12 con ayuda de algunos puntos de la otra línea, adquiriendo ambas un nuevo compromiso de permanencia de 18 meses. En la actualidad el cliente está al corriente en el pago.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista habiendo reiterado por escrito sus alegaciones cuya copia se entrega para su conocimiento a la parte reclamante, entregándose asimismo copia a los miembros del Colegio Arbitral para su lectura durante la celebración de la Vista.

Por su lado, la parte reclamante, comparece reiterándose en su reclamación y manifestando que reclama los cargos por gestión de cobro facturados pues le parece que son desproporcionados ya que el coste de devolución del banco ronda el 2%, y los 20€ facturados y no justificados son un importe muy superior y por lo tanto abusivo. En cuanto a los dos compromisos de permanencia asociados a las dos líneas móviles, habiendo renovado un único terminal le parece asimismo abusivo. Solicita que le devuelvan los cuatro cargos por gestión de cobros facturados (incorpora escrito al respecto) y que se anule el compromiso de permanencia asociado a la línea XXXXXXXXXX.

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

Ante las nuevas 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 cuanto de conformidad con la normativa vigente en materia de telecomunicaciones y de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, las cláusulas contractuales que impongan “obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato”; y, en particular en los contratos de prestación de

servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, como son los de telefonía, “la imposición de plazos de duración excesiva”, se consideraran abusivas e ilegales.

Por lo tanto, para que una cláusula de permanencia sea proporcionada y no sea entendida como abusiva, además de ser pactada expresamente en el contrato, deberá implicar por el operador un apoyo económico al usuario, consistente, por ejemplo, en la subvención de un terminal o en la realización de ofertas de precios o tarifas especiales respecto a los comercializados con carácter general; y el importe pactado a satisfacer por el abonado en el supuesto de incumplimiento del compromiso de permanencia suscrito, deberá ser en todo caso proporcional al apoyo económico recibido del que el cliente se ha beneficiado y al número de meses que se ha respetado el compromiso de permanencia.

Establecido lo anterior, y no encontrándose en el presente caso de **concatenación de permanencias** beneficio alguno para la línea XXXXXXXXXX que justifique la segunda permanencia, sino más bien todo lo contrario, pues en definitiva se penaliza la línea que ha cedido o regalado puntos sin recibir por ello una contraprestación sino un castigo con la imposición de un nuevo compromiso de permanencia, no procede en modo alguno tener en consideración el punto XXXX de las Condiciones Generales del Contrato relativo a la Renovación de Puntos. Debiendo en consecuencia la empresa reclamada permitir la baja de la línea XXXXXXXXXX objeto de controversia sin penalización alguna.

**No procediendo** sin embargo el abono de los cargos por gestión de cobros facturados por ser los mismos correctos y 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 (comunicado asimismo en los avisos de pago remitidos) 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 del servicio contratado el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.

**No entrando a conocer** del IVA aplicado en la facturación emitida, ni de la imposición de sanción a la operadora reclamada, por carecer este Órgano Arbitral de competencias al respecto.

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.

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, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**