

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA)

N/R.: 02047/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 27 de agosto de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: fue contactado por XXX para cambiar su contrato de fibra óptica, línea de teléfono y móvil a través de una oferta que le hicieron. Autorizó el cambio, para lo cual se le realizó una grabación en la que consentía el inicio del proceso para que XXX pudiera realizar la portabilidad y causar baja en la entidad que le estaba proporcionando el servicio (XXX). En el día siguiente, esta última le contraofertó, aceptando las condiciones y llamando rápidamente a XXX para notificar que iba a quedarse con su compañía y que paralizasen los trámites. En un primer momento le notificaron que se había tomado nota, pero dentro de las siguientes 24 horas, comprobó que XXX seguía con el proceso, por lo que volvió a notificarlo, y una vez le dieron de baja definitiva, procedieron a cobrarle 90 € por cancelar la portabilidad. Ello supone una clara vulneración de sus derechos de la parte más débil en la contratación (cliente privado) puesto que en ningún momento se le notificó que la anulación del proceso de portabilidad, conllevaría una pérdida económica por su parte y porque además fue él quien avisó a XXX, que no se personó en su hogar, ni realizó tareas que justifiquen el cargo del importe indicado. Por ello, solicita la devolución del importe cobrado, así como elevar queja a los organismos que correspondan, por lo que considera una clara vulneración de los derechos del consumidor y una violación de la libre competencia entre entidades de telefonía. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 11 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que en determinadas ocasiones, los clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a Precio Especial, firmando un compromiso de permanencia, cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. El reclamante solicitó el 11 de mayo de 2015 la portabilidad hacia XXX de la línea XXX asociado al Servicio ADSL de Fibra. Puesto que dicho servicio fue desactivado el 12.05.2015, al haberlo solicitado el reclamante, se procedió a la aplicación de un cargo de 90 € (impuestos incluidos) generado en la factura de 15.05.2015 en concepto de coste por gestión de alta de XXX Fibra, viniendo especificado en el punto 2 de la condiciones generales de la Fibra. El reclamante presenta escrito de fecha 24 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con los argumentos esgrimidos por XXX: en la grabación no se especifica en ningún momento que el coste por anular la portabilidad fuese de 90 € más IVA, circunstancia de la que debería de haber sido informada; tras la revisión de la grabación, se habla de un compromiso de permanencia de 12 meses por la línea fija, pero no se aclara que dicho compromiso de permanencia comience a contar desde ese preciso momento. Se percibe una clara omisión maliciosa por parte de XXX que debe considerarse como una práctica abusiva. La

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

empresa reclamada presenta

escrito de fecha 6 de julio de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en su escrito de fecha 11.06.2015, añadiendo que el cargo reclamado de 90 € (impuestos indirectos no incluidos) corresponde, como se detalla en las "condiciones generales del servicio de comunicaciones a través de Fibra Óptica particulares" a que XXX subvenciona al cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica por lo que el cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en este contrato. El cliente se encuentra al corriente de pago.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente** la pretensión del reclamante, por lo que, habida cuenta que el **hecho de que una cláusula figure en el contrato no la convierte en legal**, siendo legal sólo si además cumple la legalidad vigente, y que estas **prácticas** resultan **abusivas y vulneran la legislación en materia de comercio y defensa de los consumidores, que prohíben expresamente cobrar cualquier cantidad como consecuencia del desistimiento de un contrato**, todo ello unido a que estas prácticas implican una **situación de falta de reciprocidad y de desequilibrio entre el usuario y la compañía**, habida cuenta que, mientras que el primero es obligado a abonar una cantidad si se arrepiente de la contratación, la compañía no asume la misma penalización si rechaza la solicitud de alta formulada, y teniendo presente que la **Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) ya advirtió en 2011 de la ilegalidad de estas penalizaciones**, al señalar que *"las leyes de Defensa de los Consumidores y Usuarios y de Ordenación del Comercio Minorista impiden expresamente cobrar al usuario algún tipo de gasto incurrido por el operador como consecuencia del desistimiento del contrato, como es la cancelación de la solicitud de portabilidad necesaria para la prestación de sus servicios"*. *"Además"*, concluyendo que: *"tampoco es posible fijar al usuario garantías o anticipos de pagos previos a la prestación del servicio que aseguren un eventual resarcimiento del operador para el caso de que se ejercite la cancelación de la portabilidad numérica"*, todo ello, sin perjuicio de que en el presente caso, la reclamada no acredita los gastos de cancelación y, a mayor abundamiento, tal y como certeramente señala el reclamante es su escrito de alegaciones de fecha 24 de junio de 2015, *"...en la grabación no se especifica en ningún momento que el coste por anular la portabilidad fuese de 90 € más IVA, circunstancia de la que debería de haber sido informada..."*, **procede que la reclamada reintegre al reclamante la cantidad de 90 € (impuestos no incluidos)**, sin que este Órgano Arbitral tenga competencias para elevar ningún tipo de propuestas a los órganos competentes, a quienes, en todo caso, debe dirigirse el propio reclamante.

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

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.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX