

**LAUDO ARBITRAL**

(TELEFONÍA)

N/R.: 03473/2015

**RECLAMANTE:** XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 17 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: en fechas pasadas realizó la correspondiente reclamación a la operadora reclamada, sin haber recibido, hasta la fecha, respuesta alguna a la misma. La reclamación se fundamenta en que la permanencia máxima pactada fue de 100 €, y que a pesar de haber abonado los 100 € pactados, ahora le reclaman otros 100 € adicionales, sin saber el concepto, así como 314 € del terminal, lo que claramente contraviene la información facilitada, cuando además, la baja se debió a la incidencia sufrida en la prestación del servicio que hacía imposible su uso. Por ello, solicita la anulación de las facturas generadas por indebidas así como que procedan a la cancelación de sus datos en los registros de solvencia patrimonial. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 8 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la revisión del cargo por baja anticipada, reflejado en la factura de 08.06.2015 de la línea XXXy en la factura de 08.07.2015 de la línea XXX, así como cargo por amortización del terminal reflejado en la factura de 08.07.2015 de su línea móvil, el 23 de febrero de 2015 la cliente contrató para las XX la tarifa XXXcon un compromiso de permanencia de 24 meses, adquiriendo para la línea XXX un terminal XXXen la modalidad de venta a plazos, estableciéndose un pago inicial de 0 € y 24 cuotas de 16 € (impuestos incluidos) cada una. La línea XXXconsta dada de baja por portabilidad el 19.05.2015, originando un cargo por baja anticipada, reflejado en la factura de fecha 08.07.2015. La línea XXX consta dada de baja por portabilidad desde el 26.05.2015, generando un cargo por baja

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

en tarifa reflejado en la factura de 08.06.2015 y la cuota de amortización de terminal, reflejado en la factura de fecha 08.07.2015, por lo que la facturación emitida es correcta, existiendo un importe pendiente de pago que asciende a 481,28 € (impuestos indirectos incluidos), solicitando reconvención de la deuda de 167,28 € (impuestos incluidos) en relación a la línea XXX de 314 € (impuestos incluidos) en relación a la líneaXXX. La reclamante presenta escrito de fecha 27 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que se ratifica en anteriores escritos. La operadora reclama una factura por importe de 67,29 €, que entiende que es correcta y ha abonado. La factura por incumplimiento del compromiso de permanencia por 121 € ya fue abonada en su momento, a pesar de que es incorrecta, puesto que aplican el IVA, cuando no debe ser así. La factura restante, que asciende a 314 € por amortización del terminal, entiende que es indebida puesto que en el momento de la contratación le informaron que el importe máximo de penalización sería de 100 €, los cuales ya ha abonado, por lo que reitera sus pretensiones.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que se le oferta una tarifa por teléfono, porque al realizar la portabilidad se contrató la línea móvil, la fija. El ADSL y un terminal, al precio de 42,32 € más 24 cuotas por el terminal XXX adquirido. En ningún momento se le informó de la existencia de otra penalización que no fuera de 100 €. La primera factura no respeta la tarifa contratada. En mayo se queda sin línea en el fijo y si quiere irse le cobran una cantidad, en la penalización se le incluye un IVA, que no debe hacerse. El problema es que nunca le informaron ni le explicaron cómo funcionaba la penalización, en el caso de solicitar una baja anticipada, respecto del terminal adquirido, resaltando, por cierto, que la baja se produjo por la cantidad de incidencias sufridas. Por ello, solicita la devolución de 21 € de la factura de 8 de julio de 2015, que le quiten los 121 € de la otra penalización, que está pagada, así como la penalización por el terminal, de la que no le informaron.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 18 de noviembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para comocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 8 de octubre de 2015, actualizando las cifras de las cantidades por las que conviene: 99,99 € (impuestos incluidos) en relación a la línea XXX y de 314 € (impuestos incluidos) en relación a la líneaXXX.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **estimar parcialmente las pretensiones de la reclamante**, así como la reconvención formulada por la reclamada, por lo que procede: la **devolución**, por parte de la reclamada **a la reclamante de 21 €, que figuran en la facturaXXX, de 08.07.2015, como cargo por IVA**, aplicado indebidamente en el concepto de recargo por baja anticipada de ADSL, ya que, según la consulta vinculante XX de Impuesto sobre el Consumo de la Agencia Tributaria y el art.78.3-1º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido “cuando una compañía impone una penalización por incumplir el compromiso de permanencia, la misma, por su naturaleza y función, no está gravada por el IVA”; la **anulación del cargo de 99,99 € (impuestos incluidos) en relación a la líneaXXX, al no encontrarse justificado**; y el **abono, por parte de la reclamante**, de la parte correspondiente a la **amortización del terminal XXX**, que figura recogida en la facturaXXX, de 08.07.2015, por importe de **314 € (impuestos incluidos)**, dado que dicho terminal figura como adquirido en la modalidad de venta a plazos, estableciéndose un pago inicial de 0 € y 24 cuotas de 16 € (impuestos incluidos) cada una. De tal manera que realizada la consiguiente liquidación, la reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 293 € (314 € del terminal – 21 € del IVA por penalización), con el ofrecimiento a la reclamada para que fraccione el pago de la deuda en 3 cuotas mensuales.

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.

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.

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.

Previo 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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

Madrid, 17 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES	Fdo.: XXX VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL
-------------------------------------	--

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX