

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00684 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 5 de mayo 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.

**VOCAL:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 20 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 27 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 7 de abril 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 baja del producto XXXXXXXXXXXXXXXX gratuito hasta el 31/05/14, continuando con el resto de los servicios contratados, y el nuevo compromiso de permanencia suscrito sin previo aviso. Solicita se mantenga la fecha del compromiso de permanencia inicial (diciembre de 2014), la eliminación de los 190€ de penalización facturada y la grabación del cambio contractual llevado a cabo en mayo de 2014.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, la reclamante tenía contratado XXXXXXXXXXXXXXXX con una promoción de canales gratuitos y un

descuento de 320€ al mes. Dicha promoción se aplicó correctamente hasta el 31/05/14, fecha en la que, atendiendo a la petición de la cliente, se cambió la tarifa a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiniciándose el compromiso de permanencia de 12 meses. Al darse de baja con anterioridad, se ha generado el cargo de 190€.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en su reclamación y manifestando que cuando contrató en diciembre de 2013 le ofrecieron el pack de football con carácter gratuito y en mayo de 2014 quiso darse de baja del mismo pero el operador insistió en que el cambio de paquete que les iba a aplicar no generaba cambio alguno, ni en dinero, ni en permanencia. Sin embargo ello no fue así pues empezaron a facturarle mayores importes, motivo por el cual al finalizar su compromiso de permanencia en diciembre de 2014 decidió darse de baja. La sorpresa ha sido que además del mayor precio la baja le genera una penalización tras el cambio llevado a cabo en mayo. Solicita la anulación de los 190€ de penalización facturados el 04/01/15.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que cualquier cambio de contrato o tarifa implica la renovación del compromiso de permanencia. En el presente caso, al tener una línea móvil adicional asociado al fijo, se modifica la contratación en mayo de 2014, y con la baja del 16 de diciembre se desgaja del servicio XXXXXXXX, generando el cargo por baja anticipada.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo acreditado la operadora la renovación del compromiso de permanencia llevado a cabo el 31 de mayo de 2014, mediante aportación de la correspondiente grabación, se concluye que el cambio del producto XXXXXXXX se hizo sin que aumentase el compromiso de permanencia adquirido con anterioridad, en diciembre de 2013.

De modo que, revisada la factura emitida el 4 de enero de 2015 de 265,87€, la empresa reclamada deberá deducir de la misma, los 190€ correspondientes al contrato de compromiso de permanencia XXXXXXXXXXXX, para que quede en 75,87€, IVA incluido, importe que la parte reclamante deberá pagar.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 75,87€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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**