



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03985 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX - XXX

En Madrid, a 10 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL 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 que tras haberle anunciado el cambio de las condiciones de su tarifa, se pone en contacto con la empresa y manifiesta que no está de acuerdo, y en el servicio de atención al cliente le dicen que no van a realizar ningún cambio de tarificación y le facilitan el número de incidencia XXX, pero le notifican la modificación de la tarificación por lo que en tienda solicita la Hoja de Reclamaciones. Solicita no tener ningún coste por la cancelación anticipada de sus líneas de acuerdo con la cláusula 17 del contrato. Reclama la cantidad de 500 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 30 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando adquirió el 13 de octubre de 2014 el terminal XXX Gris Espacial a través del Catálogo de Fidelización, asociado a la línea XXX, y un compromiso de permanencia de 24 meses. Puesto que el servicio fue dado de baja el 21 de agosto de 2015, se procedió a generar un cargo de 264,17 euros (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del compromiso.

El reclamante contesta por escrito con fecha 17 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque el artículo 17 del contrato establece que "...el cliente podrá resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna por este concepto en caso de que no esté de acuerdo con la modificación." Notificó a XXX en tiempo y forma su disconformidad con el cambio de tarifa, y se le comunicó que no se modificarían ninguna de sus condiciones del contrato de las dos líneas móviles. Cuando en la siguiente factura vio que se había producido el cambio de tarifa, reclamó y no fue aceptada. Solicita la devolución del importe de la penalización por la cancelación de la línea XXX, que asciende a 264,14 euros, y dar de baja la línea XXX sin coste alguno.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

### 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que dio de baja una de las dos líneas para ver si le penalizaban o no, y no está de acuerdo con el cargo que le facturaron de acuerdo con la condición 17 del contrato, y porque le facturan el iva que ya va incluido en el precio del terminal. Abonó la factura reclamada. Solicita el reembolso de 218,30 €+iva y poder dar de baja su otra línea móvil, XXX, sin penalización.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifestando que en garantía de calidad, y tras las reclamaciones del cliente, se procedió a eliminar el cargo asociado al compromiso en plan de precios asociado al servicio XXX, manteniéndose activo el compromiso en XXX asociado a la entrega de un terminal en fecha 9 de octubre de 2014.

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 al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que el cargo reclamado no es una penalización sino que se corresponde con el valor del terminal que restaba por pagar cuando dio de baja la línea, y que pudo optar por adquirir un terminal libre no vinculado a un periodo de permanencia. En consecuencia, se considera correcto el concepto del cargo, pero debe rectificarse su importe teniendo en cuenta los diez meses cumplidos del compromiso de permanencia en el operador, y que el importe máximo del terminal por cancelación anticipada incluye el iva, por lo que la empresa debe reembolsar al reclamante **30.81€(iva incluido)**.

En el caso de tramitar la baja o portabilidad de la línea 636475064, la empresa reclamada no podrá generar cargo por incumplimiento del compromiso en el plan de precios, pero sí el cargo asociado a la adquisición del terminal prorrateado por el tiempo que restara para cumplirlo, y considerando que el importe máximo de 400 € incluye el iva.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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

Madrid, 10 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX