

## **LAUDO ARBITRAL**

**4260 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX, XXX y XXX**

En Madrid, a 11 de Marzo 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIAC. DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada 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: facturas mal elaboradas. cumplió contrato con XXX desde el 26/04/2013 a abril de 2015 y XXX le aplica una penalización que no es proporcional al tiempo cumplido y a la que aplica indebidamente el IVA. Solicita: le reintegren 131,56 € de una factura a su favor; no aplicar la penalización de 189,11€, dejen de aplicar el IVA y excluyan sus datos de registros de morosidad.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 09/07/2014 se realizó un cambio a la tarifa XXX de las líneas XXX, XXX y XXX, con un compromiso de permanencia de 12 meses o en su defecto una penalización de 40 € para las líneas móviles y de 139 € para la línea fija. Adjuntan grabación de la contratación. El cliente solicitó la baja de la línea XXX el 28/04/2015 y de las líneas XXX y XXX el 05/05/2015. Dado que el reclamante ha cumplido la permanencia de las líneas móviles durante 10 meses, han procedido a reducir la penalización a 14,25 € (exenta de impuestos) por cada número. En calidad de servicio han solicitado una devolución a la cuenta bancaria de domiciliación, por estos cargos de 51,51 € en la factura de 08/06/15. Referente a la línea XXX el reclamante ha cumplido la permanencia durante 10 meses, por lo que reducen la penalización a 80,27 € (exenta de impuestos). En calidad de servicio han realizado un ajuste por 87,92 € por baja anticipada Adsl en factura de 08/06/15, que consta pendiente de pago. El cliente recibirá la factura rectificada. En cuanto al consumo de llamadas a números especiales en la línea XXX no se someten a arbitraje por cuanto esta materia está excluida de su Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo. Solicitan reconvencción por la cantidad de 101,19 € correspondientes a las facturas de 08/05/15 y 08/06/15 de la línea fija.

El reclamante en escrito presentado con fecha 27/01/16 muestra su disconformidad con las alegación de XXX pues entiende que no están bien aplicados los importes de las penalizaciones en las líneas. Confirma haber recibido transferencia de XXX por 51,51 € el 19/01/16.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que las penalizaciones establecidas en el contrato eran de 40 € para cada uno de los móviles y de 139 € para la línea fija y se suscribieron el 9 de julio de 2014, por un periodo de 12 meses. La baja en todos los servicios fue el 28/04/2015; por lo que entiende que solo incumplió dos meses de permanencia. Asume el consumo de la factura de 08/05/15 por importe de 20,92 € y el importe proporcional de las penalizaciones. Le están reclamando empresas de recobro. Concrete su pretensión en que XXX facture las penalizaciones de forma proporcional al periodo de tiempo incumplido, que no les aplique el Iva y que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones y reconvención solicitada.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto, la cuantificación del importe la penalización por baja anticipada en el contrato, debe establecerse mediante prorrateo, en función del tiempo real de compromiso incumplido. En el presente caso, el compromiso se suscribió con fecha 09/07/2014, asociado a penalizaciones de 40 € en cada una de las líneas móviles y de 139 € en la línea fija. Dado que la baja de las precitadas líneas se produjeron el 05/05/2015 y el 28/04/2015, respectivamente, el periodo incumplido en ambos casos es de dos meses.

Por ello, el Colegio Arbitral determina que la cuantificación de las penalizaciones deben ascender a 6,66 € en cada una de las líneas nº XXX y XXX, y a 23,16 € en la línea nº XXX. Dichas penalizaciones están exentas de aplicación del Impuesto del Valor Añadido por cuanto su naturaleza y función no constituyen una prestación de servicios que dé lugar a la aplicación de dicho impuesto.

En función de lo expuesto, **se estima parcialmente la reconvención formulada por XXX en cincuenta y siete Euros con cuarenta Cts. (57,40 €)**; cantidad que debe abonar la Sra. XXX y, tras cuyo pago, quedarán finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX y XXX y XXX.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos de la reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por la Sra. XXX la cantidad a la que queda obligada por el presente Laudo, deberá XXX realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion inmediata de dichos datos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la empresa reclamada.

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 11 de Marzo de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX