



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 02364/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de octubre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.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 lo siguiente: el 24 de octubre de 2014, y en concepto de renovación de un terminal, que implicaba una permanencia igual o superior durante 24 meses, el 25 de febrero de 2015 mediante sms, XXX le comunica que cambiará la tarifa el 18 de abril y que puede resolverlo sin penalización. El 6 de marzo hace la portabilidad Axxx , e informa que tiene una permanencia por la renovación de un terminal y que ha recibido el mensaje aludido, tras una consulta le informan que no tendrá penalización por permanencia. El 1 de abril recibe una factura en la que hay una penalización por 98,165 €+ IVA, en concepto de contrato de compromiso de permanencia. Llama al xxx, y al contrario que en las dos veces anteriores, le dicen que la permanencia por adquisición de móvil es otra diferente. Por ello, reclama que le reintegren la penalización de 98,166 €+IVA en concepto de permanencia por cambiar XXX las condiciones pactadas en el contrato de permanencia en tarifa igual o superior, pero sobre todo, porque no se le dijo que no sería así. Y la devolución por su parte del bien adquirido y XXX que le reintegre el importe de la penalización y 231 € (diferencia entre el precio del terminal de 351 € y los 120 € de apoyo económico). Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 23 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que le consta que el Contrato de Permanencia para la Renovación de Terminales de fecha 24.10.2014 con un apoyo económico de 120 € y con un compromiso de permanencia de 24 meses, finalizó anticipadamente el 06.03.15 por baja de la línea por portabilidad. El citado compromiso finalizaba el 24.10.15 y no estaba vinculado a la prestación del servicio, sino que iba ligado al terminal. La normativa garantiza el derecho de todos los usuarios a darse de baja sin penalización, no obstante, los contratos de telefonía móvil suelen incluir un período mínimo de permanencia que el usuario acepta como contrapartida alguna ventaja económica. En estos casos, el operador puede exigir una compensación al usuario que se da de baja sin cumplir el período mínimo. En las Condiciones Generales de Prestación del Servicio se indica lo dicho. La reclamante presenta escrito de fecha 17 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la respuesta dada, siendo el objeto de la reclamación el

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

reintegro por parte de Telefónica de 98,1669 € + IVA y 5,83846 € + IVA correspondiente al cobro indebido de la cuota de un mes en concepto de cuota XXX cuando realmente corresponde a los días 22.02 a 05.03, entendiéndose que por lo que explica en su escrito, reiteración de su reclamación, considera que XXX incumplió lo pactado en su contrato unilateralmente, que además por tres veces le indicó que no tendría penalización y que en ningún momento le informó de esa penalización.

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 en su reclamación existen dos aspectos: por una parte, el que se refiere al cobro de la cuota íntegra, cuando en realidad, se trata de un solo período, por lo que, si bien reconoce que le devuelven 3,97 €, la devolución debía ser exactamente de 5,83846 € + IVA, realizó la portabilidad, y se le cobró la cuota completa; por otra parte, está en desacuerdo con la penalización por el compromiso de permanencia de la renovación del terminal, ya que insiste en manifestar que le dijeron que no tenía permanencia alguna.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de representante, quien alega, en síntesis, que la reclamante firmó un contrato de permanencia para la renovación de un terminal XXX el 24 de octubre de 2014, con un apoyo económico de 120 € y un compromiso de permanencia de 24 meses, tal y como queda acreditado con el mismo contrato, que acompaña la reclamante a su reclamación, considerando que como el contrato finalizó anticipadamente el 06.03.15 por baja de la línea por portabilidad y el citado compromiso finalizaba el 24.10.15 y no estaba vinculado a la prestación del servicio, sino que iba ligado al terminal, la penalización es correcta. Se le bonificó la cuota, con una devolución de 3,97 €. No hay constancia de la conversación, a la que alude la reclamante, respecto a la inexistencia de compromiso de permanencia, del terminal adquirido.

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 de la reclamante**, por lo que, al comprobarse que la bonificación de 3,97 € + IVA, de la cuota, efectuada por la empresa reclamada es parcial, pero debió comprender su totalidad, de 5,84 € más IVA, procede que la reclamada devuelva a la reclamante la diferencia, que se cuantifica en 1,87 € más IVA, que totaliza 2,26 €, considerando, por el contrario, que la penalización de 98,165 € + IVA, en concepto de contrato de compromiso de permanencia, por baja anticipada de la línea por portabilidad, el 6 de marzo de 2015, es correcta, toda vez que el citado compromiso finalizaba el 24.10.15 y no estaba vinculado a la prestación del servicio, sino que iba ligado al terminal, tal y como se acredita en el contrato suscrito entre la reclamante y la empresa reclamada el 24 de octubre de 2014, aportado por dicha reclamante, que firmó dicho contrato, tal y como se puede comprobar, sin que haya acreditado que le informaron que el contrato que firmó, carecía de compromiso de permanencia.

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 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, 09 de octubre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX