

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01490 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 30 de junio 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 Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.

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

Recibida con fecha 20 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de abril 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 1 de junio 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 facturación de una penalización de 190€ por incumplimiento del compromiso de permanencia cuando se dio de baja a mediados de febrero y llevaba dos años ininterrumpidos de permanencia. Solicita se ajuste la penalización al tiempo realmente permanecido o se justifique la misma.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, con fecha 27/05/14 el reclamante cambió de tarifa contratando el servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, comprometiéndose a mantener las líneas XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX un mínimo de doce

meses. Al darse de baja antes de dicho período se ha generado la penalización única y fija de 190€, siendo correcta la facturación emitida.

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, reiterándose en su reclamación y manifestando que en noviembre 2011 se dio de alta en el servicio XXXXXXXX, habiendo cambiado desde entonces varias veces de modalidad sin generar compromiso alguno. Además en su contrato inicial se incluye la posibilidad de cambiar de modalidad sin que se genere penalización. Si bien en el último cambio 27/05/14 sí se le advirtió del nuevo compromiso de permanencia. Por lo tanto, debe anularse o, como mucho se ajuste al tiempo realmente permanecido.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que es cierto que se produjo un cambio en las condiciones contractuales pero en la última modificación de tarifa sí se informó al cliente del nuevo compromiso de permanencia. Que al portarse el servicio antes del nuevo compromiso se ha generado la penalización de 190€, más IVA, facturada el 1 de abril de 2015, de 199,28€, cantidad por la que formula expresamente reconvención.

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 parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no constando acreditado por la operadora que se hubiese informado del compromiso de permanencia objeto de controversia, pero siendo cierto que conforme a las condiciones generales todo cambio de tarifa en el servicio XXXXXXXX conlleva la renovación del compromiso de permanencia de doce meses; se acuerda que el cargo por baja anticipada e incumplimiento del compromiso de permanencia facturado el 01/04/15 sea asumido por ambas partes al 50%, de modo que de la citada factura el reclamante pague 104,28€, IVA incluido.

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 104,28€ 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 **MAYORÍA**, con el Voto en contra del Vocal de los Consumidores.

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**