

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01799 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 16 de julio 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Consumidores Europeos.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 8 de mayo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de mayo 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 22 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 del compromiso de permanencia, con IVA, tras darse de baja por no estar conforme con el cambio de tarifa y el cobro del servicio no contratado Internet Tablet 1GB. Solicita la devolución de los importes indebidamente cobrados por las penalizaciones (374€), su IVA (78,54€) y de los servicios gratuitos o no contratados facturados (5,3548€).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 10/04/14, el cliente adquirió el terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX asociado a la línea XXXXXXXXXXXX y a 24 meses de compromiso de permanencia. Con fecha 19/01/15 el cliente tramitó la baja de la línea generándose un cargo por baja anticipada de 452,54€, que al no ser una indemnización conlleva IVA.

Por otro lado, con respecto al servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX se han realizado dos abonos en enero de 2015; y ha realizado una transferencia bancaria de 66,75€, importe correspondiente a la tarifa de datos Internet Tablet 1Gb y al prorrateo del cargo de cancelación de permanencia.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que siendo cliente desde hace tiempo con XXXXXXXXXXXX hasta enero de 2015, en noviembre de 2014 le hacen una oferta del servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con carácter gratuito pero se lo empiezan a cobrar y poco después le añaden otro servicio mas, Internet Tablet 1 Gb, que no había contratado. Enfadado se porta a otra compañía pero resulta que le facturan una penalización exorbitada y que desde luego no reconoce. Solicita el reintegro de los 374€ facturados por cancelación del compromiso de permanencia.

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, revisada la facturación aportada, vistos los abonos realizados por la empresa reclamada que suman 73,43€, IVA incluido, y las condiciones de entrega del terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; se acuerda aceptar los referidos abonos, compensando de este modo la facturación de los servicios reclamados XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX e Internet Tablet 1 Gb; debiendo asimismo ajustarse la mal llamada penalización o cancelación del compromiso de permanencia asociada al terminal recibido el 10/04/14 (a modo de valor residual del mismo) al tiempo realmente permanecido (diez meses), de modo que ésta quede en 218,17€, más IVA, impuesto procedente pues implica la transmisión de un bien.

Debiendo en consecuencia la operadora reintegrar al reclamante por todos los conceptos antes citados la cantidad total de 261,98€, impuestos incluidos (188,55€ de la penalización y 73,43€ de abonos).

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. El **abono de la cantidad** de 261,98€ 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 se hubiere efectuado.

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**