

## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00017.3 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de marzo de 2019, 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:** [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

**VOCALES:** [REDACTED] propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] propuesta por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 5 de diciembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de enero de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, 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 el incumplimiento de las condiciones contratadas** pues carece del servicio de internet y no le remiten el terminal Alcatel 45, ni la TV Toshiba. Solicita se cumpla el contrato o la baja sin penalización.

La parte reclamada no ha formulado alegaciones, toda vez que no consta en el expediente haberle trasladado de la solicitud de arbitraje con anterioridad a la convocatoria de la presente audiencia, no habiendo podido contestar a la demanda, ni dar traslado de la misma a la otra parte; careciendo el expediente de la preceptiva contradicción.

Celebrándose la **audiencia oral el 6 de marzo de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito sus alegaciones, cuya copia se entrega en este acto a la reclamante, manifestando que, confirmados cortes puntuales en el servicio de internet, la operadora realizará mayores esfuerzos para que la cliente reciba el servicio de acceso a internet fibra adecuadamente. Por otro lado, la promoción suscrita consta del Pack Internet Fibra 150 + línea fija + tarifa móvil 250min y 4GB, asociado a las líneas [REDACTED] con la adquisición a plazos de un TV Smart 32 por una cuota mensual de 5€ durante 24 meses no constándole oferta alguna del terminal Alcatel U5. Que al día de la fecha la reclamante adeuda 134,22€, de las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2018, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando no estar conforme con las alegaciones de la reclamada. Que en un centro/comercial un empleado de [REDACTED] le hizo una oferta de 40€/mes por los servicios de internet + línea móvil +terminal Alcatel + TV. Le instalaron el servicio de internet pero éste funcionaba fatal. Pasados 30 días como no resolvían el problema, vuelve a llamar, reclamando la avería y el terminal Alcatel no recibido pero que le están facturando. Finalmente, decide no pagar las facturas como medida de presión y entonces le amenazan con la no entrega del terminal de regalo. Por todo ello decide cambiarse de compañía. Solicita se anule la deuda generada por incumplimiento del contrato y que cese el acoso de los gestores de cobros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta contratada y revisada la facturación emitida, se confirma el incumplimiento de la oferta realizada pues ni el servicio de internet contratado funciona correctamente, ni se ha remitido el terminal Alcatel U5 adquirido por 1€/mes.

Debiendo en consecuencia la operadora anular las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2018, cuya suma asciende a 134,22€, IVA incluido, objeto de reconvencción, retirar del domicilio de la reclamante el televisor Smart TV 32 W3753DG y cancelar cualquier compromiso de permanencia.

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, 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 **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**

