



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00038.8/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de mayo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: le están reclamando un compromiso de permanencia indebido ya que no fue informada y la baja se debe al previo incumplimiento de la operadora. Solicita que le remitan copia de la grabación, no le cobren cantidad alguna y cancelen datos de archivos y ficheros de solvencia patrimonial.

La empresa manifiesta en fecha 12 de febrero de 2019 que la factura es correcta porque la desactivación de los servicios es de junio de 2018 y tiene un importe pendiente de pago por importe de 278,59 euros y solicitan reconversión.

El reclamante presenta en fecha 23 de marzo de 2019 escrito indicando que aunque solicitó la baja de los servicios, lo hizo obligado por la falta de prestación.

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.
- 3.- Audio Grabación

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que no es autónomo ni realizó la contratación con tal condición ya que está jubilado. Indica que siempre solicitó que le remitiesen por escrito las condiciones aplicables a su contrato, y que la empresa nunca lo hizo. Desde el primer momento tuvo problemas técnicos con la fibra y con el móvil no tenía cobertura en su domicilio, nadie soluciona sus problemas después de llamar al servicio técnico y por ello tiene que pedir la baja en junio de 2018.



## Comunidad de Madrid

Entrega todos los equipos que en su momento le dejaron en su domicilio en julio de 2018. Reitera su solicitud, estando dispuesto en su caso, a abonar el importe del consumo realizado en esa factura que le reclaman, pero pide que le anulen los cargos por penalización ya que la empresa es la que ha incumplido el contrato.

La parte reclamada presenta alegaciones fecha 4 de abril de 2019 para este acto de audiencia informando que el reclamante activa el servicio [REDACTED] fibra el 22 de mayo de 2018, con un descuento del 50% en fecha 22 de mayo de 2018 y aceptando un compromiso de permanencia de 12 meses. Este servicio cursa baja el 27 de junio de 2018 y se le aplica el cargo por incumplimiento de permanencia de 258,58 euros. Aportan grabación efectuada en el momento de la contratación. El reclamante tiene la cantidad de 278,59 euros pendiente de pago. Citan requisitos para cumplimiento de petición de cancelación de datos de carácter personal

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 la pretensión** del solicitante **así como PARCIALMENTE la reconvenición** de la empresa, debiendo abonar el reclamante la cantidad total de 149,30 euros, correspondiente al importe íntegro del consumo reflejado en la factura emitida el 22 de julio de 2018, más un 50% del importe por “cancelación contrato compromiso” de dicha factura.

De la valoración del conjunto de las pruebas incorporadas al expediente y del examen de la facturación impugnada, se comprueba que ha habido al menos una utilización parcial del servicio ofertado en el periodo en que estuvo de alta (servicio de voz fijo/ roaming). Manifiesta el reclamante que desde el 22 de mayo de 2018 – fecha de activación del servicio- se producen incidencias, que no fueron solventadas por la empresa. La compañía no desvirtúa esta alegación.

Este Colegio Arbitral no tiene constancia de que la información facilitada al cliente hay sido completa, ya que a pesar de haberlo solicitado éste, la empresa no acredita que haya remitido por escrito al cliente las condiciones aplicables a su oferta/ contrato, así como el contenido y alcance de la supuesta penalización. Se considera que el usuario debe abonar solo una parte de la penalización reclamada ya que no hay constancia de que el resto de servicios no se hayan prestado con normalidad y el reclamante acredita que ha entregado los equipos.

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.



## Comunidad de Madrid

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, 22 de mayo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL