



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00069.6 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de junio 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 Unión de Consumidores Europeos.

[REDACTED] [REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 16 de diciembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 24 de abril 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 la facturación en paralelo de dos servicios fijos (línea + fibra) por dos operadoras, [REDACTED] Solicita que [REDACTED] le abone 374,16€, cantidades cobradas por [REDACTED] que asuma las penalizaciones de [REDACTED] (317,51€), se corrijan los datos de domiciliación bancaria, la dirección de facturación en la CC de Bankia, la aplicación de descuentos, la facturación de líneas y, como compensación por los perjuicios padecidos, le anulen el 100% de los compromisos de permanencia asumidos.

La parte reclamada ha manifestado que, analizados los hechos, con fecha 28/06/18 se ofreció al cliente un pack Love para las líneas dos móviles [REDACTED] y el servicio fijo [REDACTED] que no fue aceptado. Posteriormente, el 04/07/18, se le facilita una nueva oferta del Pack Love (línea fija nueva [REDACTED] + [REDACTED] y 40% de descuento en cuota x 12 meses) que sería aceptada. Finalmente, y tras el abono de 32,56€, con fecha 26/10/18 se ha



activado un nuevo descuento de 12,48€. Y que la empresa no es responsable de lo que facture otra operadora por la línea [REDACTED].

Celebrándose la **audiencia oral el 6 de junio de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras su divorcio y cambiarse de domicilio, se dio de baja en [REDACTED], cambiándose a [REDACTED]. Pero tras recibir una buena oferta de [REDACTED] anula la portabilidad de su línea móvil. Sin embargo por error le portan también la línea fija de su exmujer. Solicita que asuma la penalización facturada por [REDACTED] y el reintegro de la cuotas del servicio de voz por no haberle portado su línea fija [REDACTED] que hasta octubre de 2018 ha sido facturada indebidamente por [REDACTED]. Lo mismo ha sucedido con el servicio de internet, por lo que solicita además la anulación de los compromisos de permanencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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, visto el error padecido en cuanto a la activación de la línea fija (se da de alta inicialmente la línea [REDACTED] y luego la línea [REDACTED] en lugar de portar la línea [REDACTED] y el compromiso de pago de las penalizaciones facturadas por el anterior operador (se adjunta escrito); la empresa reclamada deberá abonar al reclamante la cantidad de 317,17€, importe correspondiente a la suma de las penalizaciones facturadas por [REDACTED] (217,17€) y a la cuota del servicio fijo facturado desde junio hasta septiembre de 2018, ambos inclusive, (100€), no procediendo mayor compensación.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 317,17€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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 la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con**

notificación a la otra parte, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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**

