



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00445.4/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de mayo de 2018 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 lo siguiente: Con fecha 7/11/2017 portaron a otra operadora a través de un punto de venta [REDACTED] con una promoción de fibra, telefonía móvil, fija y canales de tv. Tardaron más de una semana en llevarles el descodificador y conectar el servicio con lo que tuvieron que pagar a la otra operadora. Hay canales de tv que no pueden ver adecuadamente y que no solucionan. Reclaman un pago que considera no corresponde ya que no han suministrado los servicios que les vendieron por lo que quieren la resolución del contrato sin reclamación de cuantía por la compañía o bien daños y perjuicios.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que no es técnicamente posible darle el servicio de tv que contrató por lo que han procedido a eliminar el compromiso de permanencia asociado. Las facturas son correctas. El importe pendiente de pago asciende a 223,91 euros, impuestos incluidos

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.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras manifiesta contrató fijo, fibra móvil y TV por 45 euros/mes; no ha tenido servicio fijo (sólo móvil) por lo que cambió de operadora hace unos tres meses aproximadamente; devolvió los aparatos en tienda. Solicita no abonar la deuda que le reclaman.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que, entre otras, manifiestan que han realizado abono de 68,01 euros, impuestos incluidos, con fecha 20/04/2018, por la totalidad de las facturas emitidas en marzo y abril del presente año; sirve para aminorar el importe pendiente de pago de la cuenta cliente el cual asciende a 196,91 euros, impuestos incluidos, por cuotas y consumos realizados en las facturas emitidas en diciembre de 2017 y enero de 2018, cuya reconvencción expresa solicitan.

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 de la reclamante al quedar acreditado que no se ha aplicado, en las facturas aportadas, de fechas 15/12/2017 y 15/01/2018 el importe ofertado de 45 euros/mes por todos los servicios contratados por lo que habiendo eliminado el compromiso de permanencia asociado (al no poder proporcionar el servicio de TV que se contrató), **la reclamada deberá aplicar el importe ofertado** en las dos facturas aportadas por su falta de actividad probatoria en lo que a la oferta realizada se refiere. Por ello, constando consumo efectuado (en la línea fija y en la línea móvil) en el periodo que en ellas se factura, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de OCHENTA EUROS (80 euros)**, impuestos incluidos, por las citadas facturas, de las que no ha acreditado su pago.

A su vez, **la reclamada deberá minorar** la cantidad de 196,91 euros sobre la que había solicitado reconvencción, al importe acordado de **80 euros**, impuestos incluidos por las facturas mencionadas; no facturar importe alguno por dispositivos (que se entregaron en tienda, tal y como ha manifestado la reclamante) ni por compromisos de permanencia adquiridos toda vez que fueron eliminados al no proporcionar el servicio de TV que se contrató.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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. Una vez abonada la deuda, la reclamada deberá realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberla incluido.*

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.

Previa 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.



## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 16 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

