



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00547.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 30 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el importe reclamado. Intentó portabilidad en tienda física y le indican que cuando vaya el instalador a su casa que se ponga al habla con su compañía para solicitar la anulación de la línea fija; así lo hizo, se quedó sin línea y no puede hacerse la portabilidad. Reclamó en numerosas ocasiones, no le dan solución; le informan que ya está dada de baja la portabilidad (que nunca se hizo) y que debe abonar la multa por no querer seguir con un número nuevo. Solicita retiren el cargo de 100 euros que le reclaman por un servicio que no ha recibido y por un contrato que ella no quiso incumplir sino que no recibió lo acordado. Tuvo que pagar 7,70 euros para devolver el router porque no se lo quisieron recoger en la tienda.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros, impuestos incluidos realizado en el coste de instalación de dicho servicio, que han sido emitidos al cliente. La instalación se realizó el 16/08/2017; posteriormente a la instalación ha solicitado la portabilidad de su número fijo y en ese momento se ha comprobado que la numeración había tramitado la baja. Entienden que el error es ajeno a la tienda. Si no devolviera el router por correo postal se cargará el importe de 100 euros en su cuenta bancaria.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente y de los que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía.



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 mediante representación, debidamente acreditada, y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que aceptó un número de línea fija nueva pero tampoco llegaron a tener servicio y envió el router por correo.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante toda vez que la compañía no proporcionó todos los servicios que se contrataron por lo que **la reclamada deberá:**

- **Anular el importe de CIENTO EUROS (100 euros)**, exento de impuestos, cargado por incumplimiento de permanencia en factura de fecha **1/11/2017**, objeto de reclamación, debiendo reintegrar dicho importe en el caso de constar abonado por la reclamante, situación que este Colegio Arbitral desconoce.
- No facturar importe alguno por los dispositivos entregados al haber sido devueltos por doña Vanesa.

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.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 30 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL