



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00582.3 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de mayo de 2018, 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 Confederación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] [REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 26 de enero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de abril de 2018 **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 **Colegio Arbitral**, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral 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 la oferta contratada y la pérdida de la línea fija [REDACTED]. Solicita la anulación total de su expediente, la no inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial y la remisión del contrato y de las facturas.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 08/06/17 se activó el Pack Ahorro Internet Fibra 50/50 + llamadas y línea asociado al [REDACTED] y a dos líneas móviles. Que la oferta comercial incluía los gastos de envío, la adquisición de un terminal LG K3 4G por 1€/mes durante 24 meses y una cuota del pack por 48,19€ los cuatro primeros meses y 72,33€ los 20 meses siguientes. Que a cambio del terminal financiado y de los descuentos aplicados, el cliente adquiere una serie de compromisos de permanencia que, tras la baja anticipada en todos los servicios, han generado una serie de penalizaciones. Que como

deferencia comercial ha procedido anular el compromiso de permanencia asociado a la línea fija, retirando los equipos instalados. Que al día de la fecha, el reclamante adeuda 507,04€ de las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2017, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 18 de mayo de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que nunca le informaron de plazo o compromiso de permanencia alguna, lo que podrá verificarse en la grabación realizada. Que tampoco le informaron de los gastos de envío de las tarjetas sim, pero sí en cambio un precio "para siempre" de 36€. Pero nada ha sido así y además ha perdido su número de línea fija. Solicita no pagar penalización alguna, que le retiren los equipos y el terminal móvil de su domicilio, y la retirada de los ficheros de morosidad.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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, vista la certificación digital de la contratación realizada y revisada la facturación emitida; se acuerda que de las facturas emitidas en octubre y noviembre de 2017, comprendiendo un consumo realizado desde las tres líneas y una serie de penalizaciones, el reclamante pague la factura emitida el 08/10/17 de 377,64€ y la operadora anule la factura emitida el 08/11/17 de 129,40€ retirando los equipos del domicilio del reclamante.

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, una vez saldada la deuda de 377,64€ por la reclamante, 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**.

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.

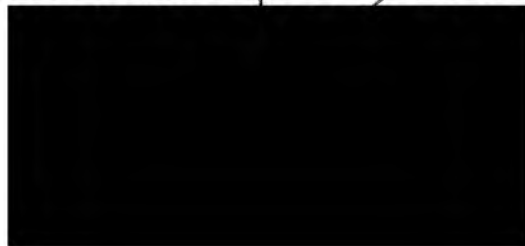
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación 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
EL SECTOR EMPRESARIAL**

