



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00672.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de julio 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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 la disconformidad con los importes facturados. En julio de 2017 contrató, a través de la reclamada, portabilidad con cambio de domicilio a otra ciudad, el pack de una operadora "la combinada morada 50" (fibra de 50 Mb, 2 líneas móviles) por importe de 54,10 euros, impuestos incluidos, los tres primeros meses y 64,50 euros, impuestos incluidos, los siguientes; se eligió un terminal móvil Samsung S8 financiado a 10 Euros/mes, impuestos incluidos, durante 2 años y a la finalización de los 24 meses se abonaría un único pago de 100 euros y una única cantidad de 16,95 euros en el primer pago mensual. Firmaron el contrato el 27/07 y le aseguraron que en la primera semana de agosto lo tendrían todo operativo. La operadora instaló la fibra a principios de agosto pero las líneas móviles no las tuvo hasta finales de agosto y septiembre. Las facturas que emiten no corresponden con lo firmado; reclamó y le dicen que el problema está en la operadora a la que también reclamó por dicho problema y por averías que tuvieron en octubre y noviembre en la fibra. El 14/11/2017 recibió SMS de la operadora en la que le indican que las dos siguientes cuotas de la tarifa corrían por su cuenta pero no lo han aplicado y siguen cobrando cuotas excesivas. Les están cobrando en demasía y no se ajusta a lo ofertado en el pack que publicitaba la compañía. Respecto a la financiación del teléfono móvil están cobrando 15 euros en lugar de los 10 euros ofertados. Solicita el cumplimiento del contrato firmado; devolución de las cantidades cobradas indebidamente que a diciembre de 2017 ascendía a 109,21 euros; el importe de las 2 cuotas ofrecidas (129 euros); 1,45 euros por fotocopias hechas y la condonación de las cantidades que faltan por pagar del terminal (290 euros) como resarcimiento del daño causado y lo sufrido en esos meses. Mediante escrito de fecha 18/05/2018 amplía las cantidades reclamadas hasta el momento de la resolución y manifiesta que le siguen cobrando mensualmente de más.



Comunidad de Madrid

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 reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que ha tenido que desplazarse, acompañada (por su situación personal) en varias ocasiones, a la ciudad donde contrató para intentar solucionar el problema. Solicita que se cumpla íntegramente el contrato firmado, no tener compromisos de permanencia; reintegro de 177,69 euros que ha pagado de más (desde septiembre 2017 a junio de 2018); 70,01 euros por las dos cuotas que le ofreció la operadora y 663,84 euros por los gastos ocasionados como consecuencia de la reclamación al tener que desplazarse (billetes de Renfe, metro, restaurante, gasolina, alojamiento....).

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta escrito alguno de 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: DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante al no quedar acreditada responsabilidad, de la parte aquí reclamada, en las incidencias sufridas con respecto al incumplimiento del contrato, objeto de controversia, contrato que se efectúa con la operadora y es ésta la que no cumple con las condiciones contratadas.

Se constata que la Sra. Sanmartín reclamó en este Organismo contra la operadora también (mismo hecho y pretensión) (expediente ARBC 671.3/2018), resuelto en esta misma fecha y atendida en parte sus pretensiones al respecto.

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.

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.



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, 16 de julio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL