

## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00778.4 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 1 de junio 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] propuesto por la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).

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

Recibida con fecha 1 de febrero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 26 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 imposibilidad de darse de baja. Solicita devolver los aparatos de wifi, el teléfono Alcatel y la tablet.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 04/11/16 el cliente suscribió el Pack Ahorro Internet Fibra 50/50 + llamadas y línea, asociado a las líneas [REDACTED]. Que con fecha 03/01/18 fueron dadas de baja por impago, adeudando el reclamante 503,88€ de las facturas emitidas desde el 16/06/17 hasta el 16/01/18, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 1 de junio de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte 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 en diciembre del 2016, queriendo hacer un curso por internet, decide contratar una oferta con Jazztel, que además del servicio comprendía un router wifi, un teléfono dual y una tablet. Pero resulta que no recibe el teléfono dual y cuando por fin recibe uno, éste no es dual. Llama de nuevo para devolver el teléfono en el sobre que iban a facilitarle pero que nunca recibió. Finalmente logra devolverlo pero como no incluyó el altavoz JBL recibido de regalo, no se lo admiten.

El resultado es que ha pagado el servicio hasta junio de 2017, cuando enfadado por el incumplimiento reiterado, dejó de pagar. Que desde entonces no tenido servicio pero tampoco ha dejado de recibir requerimientos de pago y amenazas. Habiéndose cambiado de operador en diciembre, solicita devolver todos los equipos recibidos y se anule la deuda generada.

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, no habiendo cumplido la operadora en su totalidad la oferta contratada el 04/11/16 al no haber remitido al reclamante el terminal Dual objeto de la misma; de la facturación emitida desde el 16/06/17 hasta el 16/01/18, el reclamante deberá pagar **54,65€**, IVA incluido, de la factura emitida el 16/06/17 de 113,07€ por comprender un consumo realizado, y los cargos de la Tablet que ha utilizado y conservará, cuyo precio pendiente de pago (17 cuotas) asciende a **40,80€**, IVA incluido, debiendo la operadora anular el resto de la deuda generada (408,43€) y retirar los equipos (router Wifi, terminal Alcatel y Altavoz JBL) 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 95,45€ por la parte 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**

