



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01065.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de julio de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que después de estar sin línea 4 meses, le aseguran que todo está arreglado, que no había desistido de la oferta, que se había eliminado la penalización indebida y que pagara 54,55 euros, y no es así y ahora le exigen el pago del importe total del terminal que contrató para pagar mensualmente. Solicita que le indemnicen los daños causados, teniendo en cuenta que desde septiembre nadie ha solucionado los errores. Adjunta documento en el que le reclaman el pago de la deuda de 295,78 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 25 de septiembre de 2015 se activó el servicio Pack Ahorro Internet Máxima Velocidad+línea+llamadas asociado a las líneas [REDACTED]. Posteriormente, el 20 de septiembre de 2017 el reclamante activó para las líneas [REDACTED], tras la baja de las líneas [REDACTED], el Pack Ahorro internet Máxima Velocidad + línea + llamadas. El cliente debe devolver el producto HUAWEI Y6 2017 negro y entonces se procederá a regularizar la factura objeto de reclamación. El 13 de diciembre de 2017 se procedió a aplicar una suspensión temporal de las líneas por impago de facturas de fecha 16 de noviembre y 16 de diciembre de 2017. El reclamante adeuda 260,72 euros, sobre la que formula reconvencción y adjunta facturación.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que solicita la grabación de la incidencia I58967293, que no se resuelve y sigue sin línea. En otro intento, le pasan con una señorita que le asegura que está todo resuelto con el número I59279662, y que pagando 54,55 euros estaría todo arreglado. Siguen emitiendo facturas cuando no tiene línea y ha solicitado la baja.

El Órgano 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 aporta escrito manifestando que el día que llegó un mensajero se marchó sin nada porque dijo que no sabía que terminal se tenía que llevar. El número [REDACTED] no lo contrató, porque no necesita dos líneas. Solicita que le paguen daños y

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

perjuicios y que alguien competente recoja el terminal. Considera que no debe nada porque bastante le han cobrado indebidamente.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 332,69 euros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que facilita dos números de incidencia de sus reclamaciones pero sin detallar la incidencia que pudo producirse en la contratación y/o facturación de los servicios, que la empresa no ha justificado los cargos por penalización del móvil no constando en el expediente ningún documento que refleje un compromiso de permanencia o apoyo económico ni ningún documento sobre las condiciones de adquisición del terminal, en consecuencia la empresa debe anular los cargos por importe de 20 €, 21,800 €, 111,57 € y 0,56 € de la factura de 2 de noviembre de 2017, y tiene a su disposición para su recogida en el domicilio del reclamante el terminal HUAWEI Y6 2017 negro. Los demás cargos de la factura de 2 de noviembre de 2017, y la factura de 20 de diciembre de 2017 se consideran correctas al reflejar consumo las dos líneas y no constar detallada y acreditada ninguna incidencia. La empresa debe anular las facturas de 20 de enero, 20 de febrero, 20 de marzo, 20 de abril y 20 de mayo de 2018 (y siguientes que se hubieran emitido) que no reflejan consumo estando suspendido el servicio. En consecuencia, el importe de la deuda se reduce a 137,65 euros, y una vez abonada la empresa reclamada reactivará las líneas sin coste si continuaran dadas de alta a nombre del reclamante, o el reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios sin que se genere ningún cargo de penalización o baja anticipada asociado a los servicios.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, no estar acreditados, cuantificados y justificados daños y perjuicios de carácter económico, y estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo de Consumo las reclamaciones sobre indemnizaciones por daños y perjuicios físicos, quedando expedita la vía judicial.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa sobre la deuda por importe de 332,69 euros, debiendo abonar la parte reclamante **137,65 €**.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.