



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01163.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 09 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: tras 35 días sin que [REDACTED] instale paquete fibra más fijo más móvil y tras diversas conversaciones telefónicas grabadas, le confirman que eliminan su permanencia como compensación al retraso y posterior imposibilidad de instalación. Adquiere un terminal a plazos y le aseguran que puede irse cuando quiera pagando las cuotas del móvil.

Solicita continuar con los plazos que firmó el 26 de noviembre de 2017 durante 24 meses.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 23 de abril de 2018 que para la línea " 6182.." y que la reclamante aceptó un terminal por venta a plazos y un precio de 675,12 euros. con 24 cuotas de 28,13 euros.

Al cursar la baja de la línea con fecha 5 de enero de 2018 se debe abonar el importe pendiente de amortización por la cancelación de la venta a plazos.

La reclamante tiene pendiente de pago la cantidad de 621,80 euros por la factura de 8 de enero de 2018, sobre la cual solicitan reconvencción.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que desconoce el motivo por el que no se le pudo dar servicio solicitado que surge como consecuencia de un cambio de sector del servicio (pasa de empresa a particular) y que origina su cambio de compañía.

La empresa le devuelve dos cuotas que reclamaba por otros conceptos (tarifa/consumo). No se opone al pago del terminal adquirido, pero solicita que se permita su fraccionamiento, tal y como



Comunidad de Madrid

en su día acordó, y que no pudo hacerse efectivo, ante la imposibilidad de recibir el servicio.

Solo abonó dos cuotas de las 24, por lo que quiere cumplir con su compromiso de abono de las 22 restantes.

La parte reclamada presenta alegaciones para este acto de audiencia de fecha 27 de junio de 2018 y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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** la pretensión de la solicitante, debiendo abonar el importe de **169,56 euros** correspondiente a seis cuotas acordadas del teléfono IPHONE 8 64 GB gris, **dentro del plazo de cumplimiento otorgado para el presente Laudo y el resto: 452,24 euros en 16 cuotas restantes**, a razón de 28,26 euros cada una de ellas, comenzando el primero, al mes de haberse realizado el primer pago (los 169,56 euros), y en meses sucesivos las siguientes, hasta cumplir las 16 mensualidades restantes.

Se considera que por razones no imputables a la reclamante, la compañía no prestó el servicio contratado, anulándose de forma unilateral la instalación solicitada y en consecuencia se produjo la cancelación de este servicio, sin que pudiese terminar el acuerdo de venta a plazos con la empresa (financiación en 24 mensualidades del importe total).

Se aporta copia de soporte de chat con contenido de conversación mantenida con la empresa reclamada, sin que ésta haya desvirtuado su contenido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 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.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de julio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL