

LAUDO ARBITRAL

N/R : 05 - ARBC - 01467 2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

██████████ en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████, 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: Tras un año de servicio de teléfono fijo e internet fibra, el día 17 de octubre de 2018 le hicieron una oferta con descuento para continuar con su contrato. Dentro del plazo de 14 días de desistimiento, el día 23 de noviembre de 2018, aceptó una oferta de otra compañía y le dicen que tiene una penalización por compromiso de permanencia. Envía una carta dentro de plazo, el día 26 de octubre de 2018 y recibe devuelta la carta con fecha 6 de noviembre de 2018. No utiliza el servicio de [REDACTED] pero no debe dinero a [REDACTED]

Solicita la baja del servicio sin penalización y la factura del mes de octubre está abonada. No puede utilizar el servicio de fibra ni fijo en dos empresas a la vez.

La empresa mediante escrito de fecha 21 de marzo de 2019 indica que el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas, aceptando un descuento el 17/10/18 y que la línea móvil 6455...se dio de baja por portabilidad con fecha 26/10/18 sin que se recibiera solicitud de desistimiento de la línea fija y la móvil 6029,, [REDACTED] tramita la baja por deferencia comercial en fecha 21/03/19 y comunican que tiene pendiente de pago la cantidad de 128,94 euros por la devolución de las facturas de noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 13 de junio de 2019 y se opone a la reclamación. Señalan que el cliente modifica las condiciones iniciales contratadas y acepta un descuento con fecha 17/10/18.

La línea se dio de baja por portabilidad con fecha 26 de octubre de 2018 sin que se haya recibido documento de desistimiento o baja de las líneas 91021 y 6029...No obstante por deferencia comercial, la empresa activa la baja de las líneas el 23 de marzo de 2019.

Solicitan reconversión por importe de 161,86 euros de las facturas de noviembre y diciembre de 2018 y de enero a abril de 2019.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante así como **PARCIALMENTE la reconversión** de la empresa debiendo abonar la cantidad total de 40,96 euros, correspondiente a la factura de fecha 20 de noviembre de 2018, debiendo anular íntegramente el resto de facturas reclamadas.

Queda acreditado como la reclamante presenta dentro de plazo establecido su solicitud de desistimiento del contrato suscrito en fecha 23 de octubre de 2018, tras la aceptación de la oferta que realiza la empresa el día 17 de dicho mes.

Aporta la usuaria justificación documental del envío, a través del servicio de correos y telégrafos, con fecha 26 de octubre de 2018.

Se comprueba asimismo que el resto de facturas no presentan consumo y que hay una nueva operadora prestando servicios en ese momento.

Una vez abonada la citada cuantía (40,96 euros) la reclamante se entenderá al corriente de pagos con la empresa, debiendo solicitar-caso de que haya ingresado por este concepto- la salida de todos sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos.

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.



Comunidad de Madrid

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

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, 17 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL