



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01679.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de mayo de 2019 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: solicita la baja de la empresa alegando incumplimiento de contrato ya que no se prestaron los servicios que había contratado y la compañía no da solución a los hechos. La solicitud de baja se realiza dentro de los primeros 15 días de haber hecho el contrato. Le obligan a pagar los gastos de instalación del router, instalación que ya tenía hecha tal y como indicó al teleoperador. Solicita que le eximan del pago de la factura por penalización de la instalación del router ya que el motivo de la baja fue incumplimiento de contrato.

La empresa mediante escrito de fecha 15 de marzo de 2019 señala que la facturación es correcta y tras verificar grabación contractual, se especifica cargo de 150 euros en concepto de instalación, caso de cancelación de servicios en los tres primeros meses.

Aunque en el domicilio hayan existido conexiones previas de fibra, no se puede realizar el alta de fibra sin la visita técnica del instalador.

La reclamante mantiene un importe pendiente de pago por la factura emitida en noviembre de 2018 de 157,88 euros.

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. Aporta la captura de pantalla, con el test de velocidad que se realizó y demostrar que no era la apropiada.



Comunidad de Madrid

Una vez escuchada la grabación que aporta la empresa, explica que no contiene la totalidad de la conversación mantenida. Se aprecia que ésta se corta y no contiene sus preguntas relativas a saber si podía desistir del contrato en plazo, si no se cumplen las condiciones del servicio.

Nunca llegaron a tener líneas móviles, ni se le entregaron tarjeta sim etc, por todo ello cursó la baja en el plazo de 15 días y considera que no se debe abonar ninguna penalización, y aporta justificante de entrega del equipo.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 9 de abril de 2019, 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 la empresa **anular** la factura emitida el 8 de noviembre de 2018 por **importe total de 157,88 euros**.

Se considera acreditado que la reclamante no recibe los servicios ofrecidos por la operadora (nunca llega a disponer de telefonía móvil ni de fibra óptica simétrica 600 Mb, ofrecida por la empresa) comprobándose que la grabación aportada por la empresa, carece de los requisitos mínimos para considerarse válida. Carece de identidad del emisor, la fecha en la que se realiza etc.

La usuaria manifiesta que siempre fue informada de que si por cualquier circunstancia no podía disfrutar de la fibra óptica en las condiciones ofertadas, podía cursar la baja sin ningún cargo asociado, razón por la que la lleva a efecto en una tienda física el día 29 de octubre de 2018 y entrega los equipos en fecha 21 de noviembre de 2018.

La empresa no ha desvirtuado en ningún momento esta alegación.

Se considera por tanto a la reclamante al corriente de pagos con la empresa reclamada.

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.

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



Comunidad de Madrid

Prevía 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 mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL