



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01794.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 que cuando solicitó la portabilidad, en relación con la línea fija le dijeron que era difícil portar la línea fija que le darian de alta una nueva y gestionarían la baja sin coste alguno y accedió. Resultó ser falso porque sí se podía portar la línea pero le engañaron para que el comercial consiguiera los objetivos de altas nuevas, además le informaron que iban a gestionar la baja de la otra línea, y no lo hicieron porque no pueden hacer dicha gestión, y fue deliberadamente omitido por el comercial en el momento de la tramitación del contrato, y tampoco le informaron que tuviese que hacer ningún trámite adicional para evitar problemas con la empresa de la que procedía. Solicita que la empresa se haga cargo de los costes por su mala gestión que asciende a 540,52 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fija se dio de alta el 25 de mayo de 2017, y para la baja de la línea del anterior operador es el propio titular quien debe solicitarlo, ya que otra operadora no puede realizarlo en su nombre.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia sobre la necesidad de tener que dar de alta de una nueva línea fija en lugar de tramitar una portabilidad, la información errónea sobre la solicitud de baja de la línea del anterior operador, siendo el titular quien debe solicitarla, y la falta de diligencia del consumidor que no detectó el cobro bancario del anterior operador hasta transcurridos 11 meses. En consecuencia, y al estar vigente el compromiso de permanencia reflejado en la documentación aportada, la empresa reclamada descontará en 6 facturas la cantidad de 35 €+ iva en cada una.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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.

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.

Madrid, 18 de julio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

