

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02157.7 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de octubre de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 3 de abril de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de octubre de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida que no respeta la oferta contratada en enero de 2017 (31,80€, IVA inc/mes por los servicios de fijo y móvil, más un terminal). Solicita se rectifique la facturación emitida, el reintegro de las cantidades cobradas de más y la activación urgente del servicio.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisada la facturación emitida, ha comprobado que desde febrero hasta agosto de 2017, los

servicios se facturaban por separado, lo que se ha subsanado en septiembre de 2017. Por ello ha procedido al abono de 104,05€ mediante ingreso en la CC de la reclamante, manteniendo una deuda de 188,55€, importe correspondiente a las facturas emitidas desde diciembre de 2017 hasta abril de 2018, y por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 31 de octubre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, manifestando que habiendo contratado por teléfono para impedir que se fuese a otro operador, ha solicitado infinidad de veces la grabación, pero no se la envían. Que a ella le ofrecieron el servicio, el móvil y un terminal, todo por 31,80€, IVA incluido, asumiendo además la penalización del otro operador. Desde el principio le han facturado mal, aunque hasta septiembre ha quedado solventado con los abonos recibidos. Finalmente, cansada de reclamar, deja de pagar y le suspenden el servicio sin previo aviso. En marzo de 2018 porta la línea móvil a otro operador. Solicita el reintegro de las cantidades pagadas de más, se rescinda la contratación y le retiren de su domicilio el router recibido.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, habiendo reconocido la propia operadora el error cometido en la facturación emitida y siendo ello subsanado hasta agosto de 2017 mediante el abono de 104,05€; revisada la facturación emitida a partir de septiembre de 2017 hasta marzo de 2018, ambas inclusive, se acuerda que del importe total reconvenido de 188,55€, la reclamante sólo pague la mitad, es decir, 94,27€, IVA incluido, y la reclamada anule el resto.

Conservando el terminal la reclamante y debiendo retirar la reclamada el router del domicilio de la reclamante.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 94,75€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

