

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02292.4 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de septiembre 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:

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

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (UNCUMA).

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 6 de abril de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 28 de agosto 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 pues no respeta la oferta contratada, y al cambiarse de compañía le facturan además una serie de penalizaciones que desconocía. Solicita la rectificación de la facturación, el cese de la reclamación de deuda y la no inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisada la facturación de las líneas [REDACTED] y

██████████ no ha detectado incidencia alguna, habiéndose aplicado correctamente la promoción contratada. Ello no obstante, por deferencia comercial, ha anulado 129,401€ de la factura emitida el 22/03/18 generadas por la no devolución del router, quedando pendientes de pago 527,43€ de la factura emitida el 18/01/18, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 27 de septiembre 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, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras recibir una oferta (dos fijos con dos líneas móviles gratuitos), sin embargo las segundas líneas móviles de sus hijos nunca se activaron. A pesar de reclamarlo reiteradamente, no logró que se activara. Además las facturas comprendían distintos errores que tenía que ir subsanando con distintos abonos. Finalmente decide cambiarse de compañía pero resulta que le facturan una serie de penalizaciones que desconocía. Como ha devuelto los equipos, le han anulado alguna, pero siguen reclamándole el resto. Solicita se anulen los compromisos de permanencia facturados pues ha pagado el resto.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, no habiendo acreditado la operadora las condiciones ofertadas (sólo constan las firmas telemáticas), ni el motivo de las distintas penalizaciones facturadas el 12/01/18, la operadora deberá anular la deuda generada de 527,43€, IVA incluido.

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, 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**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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**

