



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02452.8 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 4 de noviembre de 2019, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 22 de febrero de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de septiembre de 2019 **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 Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con las facturas emitidas el 10/07/18 de 144,49€ y el 10/08/18 de 63,26€, comprensivas ambas de una penalización, tras darse de baja por portabilidad con la operadora al incumplirse la oferta contratada de 78,48€/mes. Solicita le expliquen el incumplimiento de la oferta suscrita, el cese del acoso padecido y el reintegro de las cantidades pagadas de más (163€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que con fecha 13/04/18 la cliente aceptó para la línea [REDACTED] 2 Gb adicionales gratis durante 12 meses a cambio de un nuevo compromiso de permanencia de 12 meses. Que no constándole la oferta reclamada, ha realizado un ajuste de 55,23€ anulando el cargo por baja anticipada asociado a la línea fija [REDACTED] quedando tras el mismo pendientes de pago 63,02€.

Celebrándose la **audiencia escrita el 8 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación aportada, emitida desde marzo hasta agosto de 2018, ambas inclusive, pero no habiendo acreditado la reclamante la promoción suscrita en marzo de 2018 objeto de controversia; la operadora deberá deducir de la factura emitida el



10/07/18 de 144,49€ el cargo por baja anticipada de 55,23€ asociado al servicio fijo, al no constar debidamente justificado, quedando la citada factura en 89,26€, IVA incluido.

Por otro lado, revisada la factura emitida el 10/08/18 de 63,26€, teniendo en cuenta el nuevo compromiso de permanencia adquirido el 13/04/18 por los dos Gb adicionales, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor siendo ésta correcta.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar a [REDACTED] la cantidad final adeudada de 63,03€, IVA incluido, importe correspondiente a la factura emitida el 10/08/18 de 63,26€ menos los 0,23€ pagados de mas en la factura anterior de 144,49€.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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 63,03€ 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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[REDACTED]