



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02782.5/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de junio 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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 que se demoró la instalación del servicio contratado 5 meses y no aplicaron las condiciones contractuales, por lo que se dio de baja. Solicita que se anule la penalización facturada. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la tarifa Love Familia sin Límites se activó el 26 de septiembre de 2018, y por incidencia técnica no se activa el descuento del 50% contratado desde el inicio, procediéndose a su activación el 12 de enero de 2019 durante 12 meses. Desde el servicio de atención al cliente se realiza un ajuste de 58,05 euros correspondiente al descuento no aplicado hasta su activación. El ajuste se realiza como nota de abono sobre la factura pendiente de pago de 12 de febrero de 2019. La baja de la línea móvil se gestionó el 6 de febrero de 2019 y la línea móvil el 20 de febrero de 2019, previa solicitud de portabilidad de la parte reclamante y antes del fin del compromiso asociado. No consta ningún registro notificado por el titular de incidencia en el servicio asociado a la línea fija. El reclamante adeuda 138,39 euros de la factura rectificada de fecha 12 de febrero de 2019. Adjunta copia. Formula reconvencción sobre la citada deuda.

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 aporta escrito con el relato detallado de los hechos reclamados. Solicita una compensación de 500 euros por el tiempo y recursos empleados en reclamar, incorrecto proceder en el cumplimiento del contrato, engaño en la solución de las incidencias, negarle la tramitación de la baja en un primer momento retrasando para cobrar más días de consumo, irrespetuoso trato telefónico, acoso para el cobro y prolongar la reclamación. Comparece a la audiencia declarando que le ofrecieron los servicios pero les dijo que tenía con su operador de origen una permanencia de 1 año. Le convencieron ofreciendo un descuento del 50% y el abono de la penalización de su anterior operador. Las facturas no reflejaban las condiciones contratadas y reclamaba. Le daban la razón y le decían que la siguiente factura iría bien, pero no era así y la incidencia se repetía. Finalmente reclamó en una tienda y manifestó que quería la baja, y entonces le dijeron que se lo activaban cuando le habían dicho que ya no se podía activar. Tuvo que gestionar la baja por teléfono y devolvió el router. Solicita que eliminen la penalización y no pagar la deuda.

Comunidad de Madrid

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

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 debiendo anular le empresa reclamada la deuda por importe de 138,39 euros, quedando la parte reclamante al corriente de pago, al considerar la incidencia en la no activación del descuento contratado, la demora no justificada en solucionarla y la deficiente prestación del servicio de atención al cliente.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 138,39 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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. Previa 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, 19 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL