



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02888.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de octubre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE 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 el incumplimiento del contrato por parte de la empresa porque cuando contrató solicitó una modalidad que le permitiera hablar en todo el territorio europeo de forma indefinida, pero no se vio reflejado en las facturas. Al devolver la segunda factura descubrió además que le cobraban unos pagos a terceros que nunca solicitó ni consintió, solicitó que se restringiera este tipo de servicio desde el principio, pero aún no lo han hecho, pese a estar sin línea desde que devolvió la factura en enero. Además la empresa no permite que otras empresas presten el servicio impidiendo la liberalización de la línea y la portabilidad, y ha tenido que contratar otra línea por necesitarlo. Solicita la anulación del contrato sin penalización, revisión y anulación de las facturas emitidas eliminando aquellos conceptos que no ha contratado ni solicitado y sí restringido, cobrando exclusivamente el consumo conforme a lo estipulado en el momento de contratar (dispone de las grabaciones), y la anulación de aquellas que se emitieron desde el mes de enero por no poder disfrutar del servicio. Solicita asimismo que se conserve la numeración y se libere para que pueda prestar el servicio otro operador.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que le ofertaron una cuota de 45 € que aceptó, la primera factura que emitieron en noviembre de 2017 era de importe un poco superior y la abonó, la diciembre fue por importe muy superior y devolvió el recibo bancario, el 26 de diciembre le cortaron la línea, en enero sin tener línea emitieron otra factura. Reclamó y le dijeron que primero debía pagar, y no podía cambiar la línea a otro operador. Sin haber pagado le reactivaron la línea. Solicita pagar la cuota contratada de 45 euros del mes de diciembre y que se anule el resto de la deuda.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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 el importe de la cuota reclamada, que la línea [REDACTED] no refleja consumo en ninguna factura, la incidencia en la facturación de la cuota y los periodos en que estuvo el servicio activo y se realizó consumo, debiendo abonar en consecuencia la parte reclamante 90 euros, y la empresa reclamada debe anular el resto de la deuda (sin entrar a conocer de la deuda correspondiente a Pagos a Terceros). Si las líneas objeto de reclamación continuaran a disposición de la empresa reclamada y no se hubieran adjudicado a un tercero, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para que, según manifieste la parte reclamante si desea o no conservar las líneas se tramite su portabilidad/baja, sin generar ningún cargo por baja anticipada asociada a los servicios y tarifa.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre los cargos de Pagos a Terceros al estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y 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 20 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, 15 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]