



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03001.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 que con fecha 11/05/2018 hizo entrega del equipo de [REDACTED] en una tienda de [REDACTED] siguiendo instrucciones de la compañía, con la misma fecha se dió de alta en [REDACTED], al no conseguir ver la TV, que hizo reiteradas llamadas y la compañía no tiene atención al cliente. Solicita que se dé por finiquitada esta situación.

La parte reclamada alega que no consta petición de desistimiento de la contratación de las líneas [REDACTED] puesto que el abonado no ha contactado con el departamento de Atención al Cliente solicitando dicho desistimiento. El 16/05/2018 se activó la línea [REDACTED] y el 18/05/2018 la línea [REDACTED] constando utilización de los servicios contratados para dichas líneas tras la activación de las mismas, aportan las facturas de fecha 08/06/2018, 08/07/2018 y 08/08/2018, en las que consta el consumo realizado desde las líneas. Se realizó la baja de los servicios contratados para las líneas, tras ser recibidas las solicitudes de portabilidad a favor de otro operador, el 17/07/2018 del móvil y el 18/07/2018 del número fijo, tras finalizar el plazo de desistimiento. Que no tiene constancia de solicitud de baja con fecha anterior a la mencionada y entiende correctos los cargos emitidos hasta la fecha de baja efectiva, en cuanto a la penalización el cliente en la fecha de baja de la línea no había finalizado sus compromisos de permanencia. Han anulado un importe total de 129,40 euros, exentos de impuestos, correspondiente a los cargos por no devolución de los equipos de Fibra, que aparecen en la factura de fecha 08/09/2018, que constaba pendiente de pago. Tras el ajuste realizado, existe un importe pendiente de pago de 272,09 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la devolución de la factura de fecha 08/09/2018.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que en mayo de 2018 solicitó la contratación de la oferta realizada por la compañía, pero no tenían personal para desplazarse y realizar la instalación, informándoles que ella no podía realizar la instalación, acudiendo finalmente personal de [REDACTED] pero necesitaba un emisor que la mercantil no enviaba; al no tener TV se dio de alta en [REDACTED] devolviendo todo a [REDACTED], la cuota que pagaba incluía TV, móvil e internet, no ha gozado del servicio de TV y nunca le informaron de que no incluía la instalación.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia, reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no existiendo conformidad entre el servicio contratado y las expectativas del consumidor, apreciándose incumplimiento del deber de información e instalación del servicio por la reclamada, y existiendo un consumo mínimo, procede **anular la factura** de fecha 12 de agosto de 2018, **por importe de 272, 09 euros, impuestos incluidos**, por los conceptos asociados a la línea [REDACTED] de cargo por devolución de factura, penalización por compromiso de permanencia y gastos activación por baja anticipada del servicio, por importe de 260,12 euros, impuestos incluidos.

Desestimar la reconversión formulada por la parte reclamada por importe de 272,09 euros, impuestos incluidos, al quedar anulados los conceptos por los que se reclama la deuda y, de acuerdo con el artículo 1.195 del Código Civil, quedar compensada la cantidad de 7,75 euros, impuestos incluidos, por el resto de servicios, **no debiendo la reclamante realizar dicho pago**.

La reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para excluir los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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

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.

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

Previo 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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 25 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL