

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03089.7 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 7 de noviembre 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:

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

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

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

Recibida con fecha 10 de mayo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de octubre 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 factura de 424,36€ emitida el 01/04/18 y comprensiva de una penalización de 150€ y de un terminal (215€) que nunca tuvo; así como con la factura emitida el 01/05/18 de 103,30€ pues comprende un recargo de 30€ por rehabilitación del servicio. Solicita el restablecimiento urgente del servicio, el desistimiento por parte de la operadora del cobro del terminal reclamado, de la penalización y del cargo por recobro facturado.

La parte reclamada ha manifestado haber recibido la reclamación, no formulando al respecto alegaciones.

Celebrándose la **audiencia oral el 7 de noviembre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado por

escrito sus alegaciones, cuya copia se adjunta al presente, para el conocimiento de la parte reclamante.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en Navidades contrató dos líneas móviles, un fijo y un terminal. Acude un transportista el 11 de enero de 2018 entregándole un terminal, y una semana después acude el mismo transportista con otro terminal que no aceptó, ni llegó a recibir. Pero poco después, le pasan una factura de 424,36€ en la que no sólo le cobran el terminal no recibido sino además una penalización por baja anticipada. Como le suspenden el servicio, en junio de 2018 se porta y cambia de compañía. Añade que por transferencia bancaria ha pagado 328€ de tres facturas, incluyendo el terminal que tiene. Solicita se ajuste la facturación al servicio contratado y el único terminal recibido.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, habiendo acreditado la operadora la entrega de un único terminal el 11/01/18, y visto que la contratación suscrita tanto el 15/12/17 como el 04/01/18 es de las tres mismas líneas, [REDACTED] se concluye que sólo se ha realizado un único pedido del Servicio Combinado de ADSL, Fijo y Móviles (dos líneas) y recibido un único terminal iPhone 6 el 11/01/18.

De modo que, revisada la facturación emitida, de la misma la operadora deberá deducir un total de 528,30€, IVA incluido, correspondiente a los siguientes conceptos:

- De la factura emitida 01/04/18, 215€ por pago del terminal no recibido y 150€ de permanencia, quedando dicha factura en 59,36€, IVA incluido.
- De la factura emitida el 01/05/18, 36,30€ por restablecimiento del servicio, quedando dicha factura en 67€, IVA incluido.
- De la factura emitida el 01/07/18, 127€ de permanencia, quedando dicha factura en 225,01€, IVA incluido.

Por lo que, habiendo reconvenido la operadora por la cuantía de 646,47€, la reclamante deberá pagar de dicha cuantía 118,17€, IVA incluido, y la operadora cancelar el resto.

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, una vez saldada la deuda de 118,17€ 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, 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

