

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03177.6 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de octubre 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] [REDACTED] propuesto por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 23 de mayo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 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 el retraso en la activación del servicio contratado el 22/01/18 y la facturación de llamadas de su fijo [REDACTED] al móvil [REDACTED] probablemente por el desvío de llamadas aplicado. Solicita el reintegro de las cantidades facturadas desde el 20/02/17 y su desvinculación total con la operadora.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la reclamante mantiene un servicio de Conectividad avanzada (Tele2) asociado al [REDACTED] No

habiéndose podido trasladar a [REDACTED] se procedió al desvío de llamadas, activándose un descuento de 20€ en factura. Asimismo, se ha procedido al abono de 76,24€, en concepto de devolución de los desvíos de llamadas generados.

Celebrándose la **audiencia oral el 31 de octubre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, manifestando que en primer lugar, cada vez que llama a la operadora o acude a una tienda [REDACTED] no aparece como cliente. Por otro lado le facturan una serie de llamadas, debido a un desvío aplicado no solicitado. Y desde febrero de 2018 carece del servicio fijo contratado. Solicita la baja definitiva sin penalización alguna y el reintegro de 191,79€, importes correspondientes a las facturas emitidas desde marzo hasta octubre de 2018.

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 la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, afirmando carecer de servicio alguno desde febrero de 2018 y comprendiendo las facturas emitidas únicamente el consumo generado por el desvío de llamadas; se acuerda que la operadora dé de baja el contrato desde febrero de 2018 y reintegre los importes facturados y cobrados hasta la fecha, cuya suma asciende a 191,79€, IVA incluido.

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. El **abono de la cantidad** de 191,79€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

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**

