



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03246.8 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 4 de octubre de 2019, 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 Confederación de Consumidores y Usuarios.

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

Recibida con fecha 25 de marzo de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de agosto de 2019 **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 facturación emitida pues incumple la oferta contratada. Cansado de reclamar, ha dejado tres facturas sin pagar hasta cambiar de compañía, generándose una penalización con la que tampoco está conforme. Solicita la rectificación de las facturas emitidas en diciembre de 2018, enero y febrero de 2019, el reintegro de las cantidades facturadas de más en septiembre, octubre y noviembre de 2018 (15,78€), y la anulación de la penalización de 79,38€ facturada.

La parte reclamada ha manifestado que, con fecha 27/08/18, se activó la promoción de línea [REDACTED] con tarifa [REDACTED] gratis y un descuento del 50% en la cuota [REDACTED] TV Cine y Series con un compromiso de permanencia de ADSL de 12 meses. Adjunta consentimiento



otorgado por el abonado e email remitido. Que revisada la facturación emitida, la misma es correcta y acorde a la promoción contratada, hasta el 23/01/19, fecha efectiva de la baja por portabilidad de las líneas [REDACTED] generándose la correspondiente penalización. Al día de la fecha el reclamante mantiene un importe pendiente de pago de 255,18€, IVA incluido, correspondiente a la suma de las facturas emitidas desde el 08/12/18 hasta el 08/02/19.

Celebrándose la **audiencia oral el 4 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que, siendo un tema de principios, pues la oferta contratada no se cumple, reclama mes a mes. Pero no logra regularizar la situación, cargándose además la Champions, servicio del que el mismo día desistió. No logrando el reintegro del servicio de identificación de llamadas, ni de la Champions, devuelve las facturas, suspendiéndose el servicio. Decide cambiar de compañía pero le penalizan y le dan de alta en los ficheros de solvencia patrimonial. Solicita pagar de la deuda que le reclaman 111,05€, IVA incluido, y que la operadora anule el resto, dándole de baja de los ficheros de solvencia patrimonial.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 de la parte reclamante** por cuanto, vistas las incidencias formuladas y revisada la facturación emitida; se concluye que se han venido facturando conceptos no suscritos como la Champions y la identificación de llamadas. Debiendo en consecuencia el reclamante pagar a la operadora de la facturación adeudada la cantidad de 111,05€, IVA incluido, y la operadora anular el resto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 111,09€ por la parte 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, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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.



Comunidad de Madrid

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con notificación a la otra parte**, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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**

