

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03273.8 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de marzo 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 y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 31 de julio de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 17 de agosto de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 5 de diciembre de 2017, 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 reclamación por parte de [REDACTED] de 989,55€, cuando al portarse de [REDACTED] a [REDACTED] expresamente le informaron que no había problemas y que continuase pagando los terminales a plazos. Solicita seguir pagando de forma aplazada los terminales dado que ambas compañías son del mismo grupo empresarial y copia de la grabación en la que le informan de tal posibilidad.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 27/11/15 se activó el servicio Pack Ahorro Internet Máxima Velocidad + línea y llamadas asociado a los números [REDACTED]. Posteriormente se activaron, el 04/07/16 la línea [REDACTED] y el 20/12/16 la línea [REDACTED] y para cada línea, un terminal Apple 6 adquiridos a plazos, con un compromiso de permanencia de 24 meses para cada una de ellas. Al dar de baja los servicios el 14/07/17, antes de finalizar los compromisos de permanencia adquiridos, se han generado

una serie de penalizaciones, manteniendo una deuda pendiente de pago de 989,55€, importe correspondiente a la factura emitida el 15/07/17.

Celebrándose la **audiencia oral el 8 de enero de 2018**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien, ninguna compareció a la Vista, habiendo formulado la reclamada por escrito nuevas alegaciones, ampliando el importe reconvenido a 1415,17€.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció el 18 de enero de 2018, emitiendo el siguiente **ACUERDO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **suspender la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo** para:

1º.- Se traslade a la parte reclamante las últimas alegaciones formuladas por la parte reclamada, para que a su vez, realice al respecto las manifestaciones pertinentes, concretando si está o no conforme con el contenido de las mismas, especialmente con el importe de 1415,17€ reconvenido; y estando de baja en la actualidad, concrete su pretensión.

2º.- Requerir a la reclamada que acredite, la compra a plazos de los tres terminales Apple cuya amortización anticipada se ha facturado (en las alegaciones sólo se hace referencia a dos) y las siete penalizaciones por incumplimiento de los compromisos de permanencia facturados en julio, agosto y septiembre de 2017.

3º.- Prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral, por un periodo de noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para permitir que ambas partes respondan al presente y poder resolver en consecuencia el órgano arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, previa deliberación, 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 parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, vista la contratación suscrita y la facturación emitida, y habiéndose producido en febrero de 2016 la fusión por absorción de [REDACTED] por parte de [REDACTED]; la operadora [REDACTED] ha quedado subrogada en cuantos derechos y obligaciones corresponden a [REDACTED] en la relación contractual objeto de controversia.

En su virtud, la portabilidad de los servicios de [REDACTED] a [REDACTED] no debieran haber implicado la baja en la contratación, sino sólo un cambio de tarifas, del Pack Ahorro a la tarifa Love, generándose únicamente las penalizaciones por baja anticipada asociadas a tarifa y no a terminales, manteniéndose desde [REDACTED] la compra a plazos de los tres terminales adquiridos por la reclamante.

Pero estando de baja en la contratación la reclamante al día de la fecha, como consecuencia del impago de la facturación emitida por [REDACTED] en julio, agosto y septiembre de 2017, cuya suma asciende a 1415,17€, de la misma la operadora deberá deducir la totalidad de las penalizaciones facturadas cuya suma asciende a 256,19€, debiendo la reclamante pagar

1158,98€, IVA incluido, de cuya cantidad 984€, IVA incluido, corresponden a los tres terminales y el resto al servicio contratado y utilizado.

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 1158,98€ 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**

