

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03306.0 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 8 de enero 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 7 de agosto de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 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 factura de 420,01€ emitida el 02/04/17 habiendo desistido del contrato el 28 de enero de 2017, a los cuatro días de haberlo contratado. Solicita no pagar nada pues no ha utilizado el servicio y, además, nadie le informó del compromiso de permanencia.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 17/01/17, la reclamante contrató el Pack Ahorro Internet Máxima Velocidad asociado a las líneas [REDACTED]. Las solicitudes de baja que le constan son del 10/03/17 en el fijo y del 22/05/17 en el móvil. Que teniendo la contratación asociados distintos compromisos de permanencia se han generado los correspondientes cargos por incumplimiento de los mismos. Ello no obstante, por deferencia comercial ha procedido anular el cargo de 156,07€ de la factura reclamada. Tras dicha anulación quedan pendientes de pago de la referida facturara 263,94€, IVA incluido, cantidad por la que formula expresa reconvencción.



Celebrándose la **audiencia oral el 8 de enero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece mediante Videoconferencia, reiterándose en su reclamación y manifestando que el 17/01/17 contrató el servicio, el 24 siguiente se lo instalaron quedándose sin teléfono fijo y sin TV cinco días. Que por ello, el 28 de enero llamó para desistir o dar de baja el contrato, y de hecho, los técnicos de la operadora han retirado de su domicilio los equipos depositados. Solicita no tener que pagar penalización alguna dado el incumplimiento de la operadora.

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

Como cuestión previa, habiendo modificado la Ley 7/29017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, el plazo para dictar y notificar a las partes el Laudo Arbitral, que en lugar de seis meses debe de ser de noventa días naturales, a contar desde el inicio del procedimiento, y estando el presente expediente en tramitación a la fecha de entrada en vigor de la citada Ley; este Colegio Arbitral acuerda **prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral**, por un período de otros 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.

Por otro lado, y entrando en el fondo del asunto, 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 oferta contratada, la instalación llevada a cabo el 24/01/17 y la factura de 420,01€, IVA incluido, emitida el 02/04/17, que comprende un consumo realizado a partir del 02/03/17; se concluye que a pesar de la instalación llevada a cabo, el servicio en su totalidad no se ha activado hasta el 2 de marzo de 2017.

Pero no habiendo acreditado la reclamante la solicitud de baja o el desistimiento del contrato suscrito, habiéndose llevado a cabo la instalación en su domicilio y realizado un consumo; de la factura objeto de controversia **la reclamante deberá pagar 165,09€, IVA incluido**, importe correspondiente a la suma de las cuotas, consumo y una penalización facturada (142,16€), debiendo la operadora anular el resto de las penalizaciones (254,92€).

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 165,09€ 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**.

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

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**