



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03317.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la deuda que le reclaman por importe de 330 euros por un teléfono que nunca recibió y una permanencia de internet que nunca tuvo, y ha pagado un mes sin tener servicio de internet ni línea fija. Solicita anulación de la deuda y le quiten del fichero de morosos.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que la baja del servicio la cursó la propia empresa porque habiendo solicitado la portabilidad de la línea fija y móvil de su mujer, no pudo portar esta última, dándole como solución dar de baja el contrato y volver a contratarlo cambiando la titularidad de la línea. Nadie acudió a su domicilio a realizar ninguna instalación, le enviaron el router que conectó él mismo, y cuando se tramitó la baja lo recogieron en su domicilio. Solicita que se anule la deuda y le eliminen del registro de morosos.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el servicio de adsl se activó el 3 de octubre de 2017, y no hay constancia de ninguna incidencia, sin embargo se ha cursado la baja el 20 de noviembre de 2017. Con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 8 meses debido al descuento de 100 euros en la instalación, por lo que al no cumplir el compromiso le corresponde devolver a la empresa reclamada la parte proporcional del descuento, por lo que en la factura de diciembre de 2017 se ha emitido el importe de 88 euros. Adjunta grabación de la contratación. Asimismo se ha comprobado que se ofreció al cliente un terminal que finalmente no recibió, por lo que se ha eliminado de la deuda el importe del terminal. El reclamante adeuda 82 €, deuda sobre la que formula reconvencción.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no justifica el importe facturado por el coste de instalación, al no constar ningún documento que acredite haber realizado ninguna instalación del servicio contratado, y constando en la grabación aportada al expediente que el reclamante realizó la instalación del router. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 82 euros, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que hubiera sido incluido.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 82 €, que la parte reclamante no debe abonar.

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

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de **DOS MESES** desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 05 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

