

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03506.6 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 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 Mujeres y Consumidores de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 3 de octubre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 11 de octubre 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 17 de noviembre 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 emitida en abril de 209,56€ que comprende el cargo por un router del servicio que tenía en su domicilio anterior. Solicita el restablecimiento del servicio en su domicilio actual y la anulación del cargo del router.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 20/08/13 se activó el pack Ahorro Internet Fibra 50 + llamadas y líneas [REDACTED]. Con fecha 09/12/16 se activó una segunda línea móvil [REDACTED] en el mismo pack. Que con fecha 01/03/17 gestionó el traslado del servicio a un nuevo domicilio llevando

a cabo una nueva instalación. Que conforme a las condiciones del contrato, la cliente debe devolver los equipos cedidos (ONT y ROUTER WIFI) en el plazo de 30 días o pagar su precio. Que no habiéndolos devuelto se ha generado un cargo por los mismos y ante el impago suspendió el servicio en el domicilio actual. Al día de la fecha la reclamante adeuda 129,40€ de la factura emitida el 22/04/17.

Celebrándose la **audiencia oral el 14 de diciembre de 2017**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no compareció a la Vista, habiendo formulado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia ha sido remitida a la reclamante.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras el cambio de domicilio, y habiendo consultado por teléfono a la empresa, resulta que le vienen 209€ de una equipación del domicilio anterior que ya no poseían. Ha pagado todo el consumo realizado y las cuotas, pero aun así le han cortado y dado de baja el servicio desde mayo de 2017. Solicita no tener que pagar los referidos equipos y ninguna otra posible factura o penalización más.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció el 15 de diciembre de 2017, **suspendiendo la sesión** y la emisión del correspondiente Laudo para trasladar a la parte reclamante las alegaciones formuladas por la parte reclamada el 14/12/17 y mediante las cuales ampliaba la reconvención planteada a 446,43€, y prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral, por un período de otros noventa días naturales más.

Recibida la contestación de la reclamante, en esta fecha, se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

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, no tratándose de una baja en el servicio sino de un traslado de domicilio, y no habiendo en todo caso acreditado la operadora haber comunicado oportunamente al cliente el procedimiento gratuito para la devolución de los equipos mediante, al menos, la remisión del sobre especial para introducir el router, los cables y la ONT; no procede el cobro de 129,4010€ por la no devolución de equipos facturado el 23/04/17.

Por otro lado, y habiendo sido dado de baja el servicio contratado por el impago parcial de la referida factura (la reclamante había pagado 80,15€ de la misma) y a pesar del pago de la facturación emitida con posterioridad; tampoco procederá la emisión de cargo por baja anticipada o por gastos de gestión e instalación.

De modo que de la facturación adeudada objeto de reconvención, la reclamante pague en su totalidad la factura emitida el 23/10/17 de 40,99€ por comprender un consumo

realizado y, de la factura emitida el 23/11/17 de 276,04€, pague 188,90€, IVA incluido, importe correspondiente al servicio, consumo y amortización de los dos terminales comprados a plazos. Todo lo cual asciende al pago de **229,49€**, impuestos incluidos.

Debiendo la empresa reclamada anular el resto del importe adeudado y reconvenido de **216,54€**, de los cuales 129,4010€ corresponden a la factura emitida el 23/04/17 y 87,14€ corresponden a la factura emitida el 23/11/17.

Informar a la reclamante que de conformidad con la legislación aplicable y al condicionado general del contrato, el retraso en el pago de un recibo telefónico o parte del mismo durante un período superior a un mes puede dar lugar a la suspensión temporal del servicio. Para recuperar el servicio suspendido se debe abonar la cantidad pendiente, independientemente de su reclamación. Transcurridos dos meses desde la suspensión de la línea sin que se haya producido el pago, el operador podrá interrumpir definitivamente el servicio, dándolo de baja, como así ha sucedido.

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 pagados por la reclamante los 229,49€, 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.

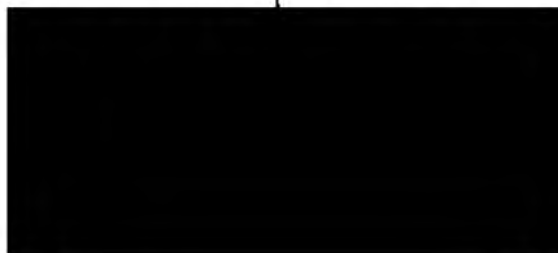
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación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

