

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03702.5 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de noviembre 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, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED], propuesta por la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 11 de junio de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 24 de octubre de 2018 **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 con el incumplimiento del contrato suscrito pues las facturas emitidas no respetan el mismo. Solicita se cumpla el contrato suscrito Pack [REDACTED] One 120 Mb por 38€/mes, que no le corten el servicio, ni se lo cobren, y una indemnización por los gastos padecidos (desplazamientos).

La parte reclamada ha manifestado que no tiene constancia de la oferta reclamada, si bien durante el mes de abril de 2018 ha realizado una serie de abonos ajustando las cuotas facturadas. Que el pack activado es [REDACTED] One Fibra 120 Mb M asociado a



las líneas [REDACTED] con un descuento adicional del 50% en la cuota del pack hasta el 30/04/19. Tras los abonos realizados, la reclamante adeuda 17,97€, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 19 de noviembre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado la reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se incorpora al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que habiendo contratado por 38€ al mes el pack, la primera factura ya le llega por un importe muy superior (184€) incluyendo un montón de conceptos como la TV. Para que no se la siguieran facturando la dio de baja y se la quitaron. Las siguientes facturas también han sido superiores, aunque sólo ha pagado 38€ de cada factura. Que los 17€ que le reclaman siguen siendo de la TV que debía estar incluida en el pack. Solicita se anule la deuda y le instalen la TV Esencial que se incluía en el Pack contratado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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, revisada la facturación emitida, vistos los abonos realizados así como el contrato suscrito en el que consta aparte el servicio de TV Esencial, que no se incluye en el Pack [REDACTED] One Fibra 120Mb / M contratado; la operadora en compensación por la posible deficiente información facilitada a la reclamante, deberá anular la deuda de 17,97€ reclamada, no procediendo mayor compensación.

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, 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**

