

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03896.6 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 11 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] propuesta por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 11 de septiembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 2 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 13 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 el incumplimiento en el servicio de ADSL 20 MB contratado pues apenas le llegan 2 MB. El problema es que para darse de baja, como el servicio fijo tiene asociado una línea móvil, le amenazan con una penalización desproporcionada. Solicita la baja definitiva sin penalización alguna, por estar en los 14 días de prueba y la mala prestación del servicio.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que [REDACTED] ofrece un servicio de ADSL de hasta 20 MB de descarga, pero tras comprobar que dicho servicio en el domicilio de la reclamante es inferior a 5 MB de descarga, ha decidido aceptar la portabilidad del servicio fijo sin coste, de modo que va a proceder al reintegro de 95€ a la CC de la reclamante.

Pero habiendo adquirido a plazos un terminal Samsung Galaxy S8 Plata con fecha 17/08/17, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, la baja generará un cargo asociado a dicho terminal.

Celebrándose la **audiencia oral el 11 de enero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, ninguna comparece a la Vista, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

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

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 **eleva a Laudo el acuerdo alcanzado entre las partes**, consistente en la anulación y devolución por la operadora de las dos penalizaciones facturadas el 01/10/17, de 95€ y 294€, habiendo vinculado esta última permanencia a la nueva tarifa de la línea móvil.

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. El **abono de la cantidad** de 389€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio, salvo que al día de la fecha ya se hubiera efectuado.

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**