



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03962.2 / 2019

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED]

En Madrid, a 4 de octubre de 2019, 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], propuesto por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 12 de abril de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de agosto de 2019

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 en la disconformidad con la facturación emitida que no respeta la oferta contratada de 61,19€/mes y la deuda generada tras darse de baja con fecha 16/03/18. Solicita no pagar las dos últimas facturas y que la dejen en paz.

La parte reclamada ha manifestado que, con fecha 12/09/17 se le ofreció a la reclamante una promoción del pack contratado para las líneas [REDACTED] de 61,19€ mensuales durante 12 meses. Que revisada la facturación emitida la misma es correcta, aplicándose la oferta hasta la fecha de baja por portabilidad de las líneas móviles, el 27/04/18 y el 02/05/10, respectivamente. Que de la línea fija no ha recibido portabilidad o baja alguna



Comunidad de Madrid

hasta la reclamación, habiéndola hecho efectiva el 25/05/18. Al día de la fecha la reclamante adeuda 289,77€ de las facturas emitidas el 16/03/18, el 16/05/18 y el 16/06/18.

Celebrándose la **audiencia oral el 4 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, debidamente representada por [REDACTED] reiterándose en su reclamación y manifestando que cuando contrataron el servicio fijo con TV por unos 62€/mes, desde el principio le facturan unos 100€. Reclama y le rectifican la primera factura, pero la segunda viene igual. Así estuvieron tres meses, empezando a recibir amenazas de empresas de recobro. Para colmo le dan de baja penalizándole y le reclaman 289,77€, cantidad que no está dispuesto a pagar pues quién ha incumplido el precio contratado es la operadora. Solicita se ajuste la facturación al importe contratado y que no le penalicen por la baja anticipada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistas las condiciones de la oferta suscrita y revisada la facturación emitida desde el 16/10/17 hasta el 16/06/18, ambas inclusive; se verifica el error puntual en el precio facturado, motivo por el cual se han generado los retrasos en el pago, los recargos por gestión de cobro, la baja anticipada y las tres penalizaciones facturadas que suman 133,52€.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar a la operadora la cantidad de 156,25€, IVA incluido, importe correspondiente a la suma de las facturas adeudadas sin las penalizaciones por baja anticipada que deberán ser anuladas por la operadora.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 156,25€ 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**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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.



Comunidad de Madrid

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

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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

