



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04049.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de febrero 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: Están desde el mes de julio sin línea fija y en el móvil tienen restringido el servicio de llamadas entrantes y salientes. Después de llamadas, vuelven a dejarle sin servicio. Desde un hospital era urgente comunicarse con él y ello le ha ocasionado perjuicios.

El segundo asunto por el que reclama es que el día 14 llama desde otro teléfono a atención al cliente, lo solucionan momentáneamente y les dicen que le amplian la oferta y el periodo de permanencia, cuando dice que no lo quiere, le vuelven a dejar sin servicio de telefonía y empiezan a cortarle internet, y TV.

Solicita que la dejen irse y restitución monetaria de los servicios no prestados. Asimismo una sanción por incumplimiento de contrato y poner en riesgo su salud.

La empresa señala mediante escrito de fecha 26 de octubre de 2017 que según facturas emitidas desde julio de 2017, los servicios que indica el reclamante para la línea [REDACTED] han tenido uso y consumo por lo que no se verifica el corte o la restricción de las llamadas a que hace mención D. Francisco.

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 no comparece a la audiencia ni presenta escrito de alegaciones a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 23 de enero de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la empresa posibilitar al cliente la opción de cursar la baja de sus servicios, si es que a fecha actual siguiese de alta con la compañía, sin imponerle cargo alguno asociado a permanencia de tarifa.

No se entra a conocer aquellos otros compromisos, que pudieran existir, asociados adquisición de terminales.

No se entra a conocer del fondo del asunto relativo a la restitución monetaria de los servicios no prestados, al no haber concretado ni cuantificado en términos económicos, el reclamante a pesar de haber sido requerido con esta finalidad. Todo ello en virtud de lo dispuesto en el artículo 48.3 a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada para que la administración sancione por "*incumplimiento del contrato y poner en riesgo su salud*" al carecer de competencia en esta materia el Órgano Arbitral.

No obstante se informa que en estos apartados se deja libre y expedita la vía judicial o cualquier otra acción que el reclamante estime conveniente en defensa de sus intereses.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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

Previo 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 veinte días.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL