



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04253.8/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de julio 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 5 de enero de 2018 contrató una promoción de un pack, y no se ha portado la línea [REDACTED], generando gastos en su anterior operador, no funciona la app [REDACTED], le han activado servicios no contratados, y no activan la promoción futbol 1 año gratis. Solicita la portabilidad de la línea en las condiciones de la promoción, activen el servicio [REDACTED] den de baja los servicios no contratados, activen la promoción futbol gratis un año, y una compensación económica por los daños y perjuicios que le han ocasionado. Reclama 300 euros.

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 aporta escrito de alegaciones en que detalla y acredita la promoción, adjunta contrato de la línea XS [REDACTED] reclamaciones por la no activación de la línea y por no poder activar el resto de servicios contratados. En las numerosas llamadas realizadas al servicio de atención al cliente le indican que su usuario está bloqueado y que por eso no puede acceder a su área privada [REDACTED] y no puede gestionar sus servicios. Consigue realizar dos reclamaciones telefónicas (117518512 e 11742957789), sin respuesta. Debido a la no activación de la línea [REDACTED] su antigua compañía empieza a cobrarle la línea que tenía gratuita con el Pack Fusión con un importe de 22 €/mes (adjunta una factura). Solicita el abono de 500 € por importes indebidamente facturados, servicios contratados no disfrutados y daños y perjuicios.

La parte reclamada aporta escrito alegando que se ha verificado que el 5 de enero de 2018 solicitó la activación del paquete [REDACTED] One Fibra 120 Mb M asociado al servicio [REDACTED] y al fijo [REDACTED], beneficiándose de un descuento adicional del 50% en la cuota del paquete One durante 12 meses. Asimismo, contrató el servicio de Televisión Total con la promoción 3 meses gratis. Adjunta copia del contrato de la activación. Revisada la facturación emitida, es correcta, aplicándose las condiciones pactadas.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que no puede disponer de las facturas y que la empresa reclamada no las ha aportado, que la parte reclamante no aporta justificantes bancarios que acrediten las cantidades facturadas, que está acreditada la incidencia en el acceso a su página cliente que no fue resuelta y la empresa no ha formulado alegación en relación con la misma, la incidencia en la no portabilidad de la línea [REDACTED] incluida en la oferta, sobre la que la empresa no formula alegación, y la falta de actividad probatoria de algunos de los conceptos y cantidades reclamadas. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar al reclamante **200 euros**, y el reclamante podrá solicitar la baja/portabilidad de los servicios sin que se genere penalización o cargo por baja anticipada asociados a los servicios.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

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.

Madrid, 18 de julio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]