



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04373.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de noviembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 11/04/2018 contrató línea nueva en establecimiento por 23 euros fibra óptica y un móvil de regalo con 200 minutos de móvil a móvil y el fijo **con llamadas gratis las 24 horas (de fijo a fijo)**. El móvil no funcionó nunca. Desde la mitad de mayo le cortaron suministro. No tiene teléfono fijo. Devolvió los aparatos. Le deben los gastos del certificado. Solicita la baja total de los servicios, no le molesten con llamadas y que no incluyan sus datos en archivos de morosos.

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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. No reconoce como suya la firma que consta en el contrato escrito aportado por la compañía, y entre otras, narra lo que ha padecido en este tiempo, las numerosas reclamaciones efectuadas, falta de solución y sobre todo la pésima atención recibida (con faltas de respeto incluidas) por parte de algunos comerciales. No han aplicado el importe de 23 euros ofrecido en tienda y le han cobrado llamadas que estaban incluidas. Ha solicitado en numerosas ocasiones la baja de los servicios y siguen mandando facturas. Solicita que den la baja definitiva de los servicios; no abonar el importe facturado, proporcionen un móvil nuevo porque no funciona el que le dieron; reintegro de 19,10 euros que ha pagado por los certificados enviados, de los que aporta justificantes; dejen de molestarla y no incluyan sus datos en archivos de impagados.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, leído en este acto y del que se entrega copia a la reclamante, en el que manifiesta, entre otras que la promoción que disfruta consistía en fibra 150 MB+línea por importe de 42,96 euros/mes, impuestos incluidos durante 3 meses y después 47,95 euros/mes, impuestos incluidos, llamadas desde línea fija con pago por consumo según tarifa [REDACTED] nº 1 (compromiso de 12 meses de permanencia o el pago de 260 euros, exento de impuestos) y línea móvil con nueva numeración (Pack navega 250 minutos) y terminal Alcatel U5 (y compromiso de 24 meses de permanencia). No tienen constancia de falta de servicios. Con fecha 21/06/2018 se aplicó una suspensión temporal de la línea fija y móvil por impago de facturas emitidas. El importe pendiente de pago asciende a 308,38 euros, impuestos incluidos, de las facturas de fechas 16/05, 16/06, 16/07, 16/08, 16/09 y 16/10/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago al tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 de la reclamante por cuanto se constata que hay diferencias en las condiciones que se recogen en el contrato escrito, aportado por la compañía, con las reflejadas en la oferta escrita aportada y entre éstas y las que manifiesta la reclamante ofrecieron verbalmente, así como reiteradas solicitudes de baja que no fueron atendidas por lo que en justa equidad, **se da por extinguida la relación contractual**, no teniendo nada que reclamarse las partes entre ellas, **debiendo**, en consecuencia, **la reclamada:**

- **Anular la deuda de 308,38 euros**, impuestos incluidos, de las facturas de fechas 16/05, 16/06, 16/07, 16/08, 16/09 y 16/10/2018 por todo lo motivado.
- **Anular** los posibles compromisos de permanencia que se hubieren adquirido.
- **No emitir** ninguna otra factura, por ningún concepto/servicio, a la reclamante.
- Hacer efectiva **la baja** de todos los servicios que se contrataron.
- Realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que se hubieran incluido.

No procede la entrega de un nuevo terminal ni el reintegro de 19,10 euros (certificados enviados) pretendidos ni cualquier otro reintegro toda vez que la reclamante ya ha sido compensada, por las incidencias padecidas, entre otras, con la anulación de la deuda acordada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

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

Madrid, 26 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL