



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04408.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de febrero de 2019 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: en febrero un técnico va a su domicilio y le instala fibra óptica, sin haberlo solicitado. A partir de entonces paga el doble en la factura y no utiliza más servicios que antes.

Reclama y solicita volver a la tarifa anterior, pero no se lo cambian, continua pagando el doble y le penalizan aunque es cliente hace tiempo.

Solicita que le envíen el contrato actual con su consentimiento y que le apliquen la tarifa contratada y que le reembolsen la diferencia de las facturas desde febrero hasta el día actual.

La empresa manifiesta en fecha 17 de agosto de 2018 que la clienta solicita la activación del servicio fibra50+línea [REDACTED] con fecha 8 de febrero de 2018 siendo instalado el 23 .

No ha podido conseguir la documentación contractual y tras solicitud del usuario se cancela la línea 91083... y se regularizan las facturas emitidas entre marzo y julio de 2018 : 357,75 euros por cuotas del servicio de facturas de marzo a julio de 2018, que se ha utilizado para anular el importe total de la factura emitida el 23 de julio de 2018, por importe de 222,70 euros, quedando un importe a favor de la clienta de 135,05 euros , que recibirá en cuenta bancaria.

En fecha 17 de julio de 2018 se da de baja los servicios de la línea fija 91415.. y 6201... y móvil a petición del cliente.



Comunidad de Madrid

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 mediante escrito de fecha 12 de febrero de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Indica que no es posible que haya generado en julio la cantidad de 222,70 euros y pide devolución de esa cantidad. Manifiesta que solo le reintegran 135,05 euros y quiere que le devuelvan el total (357,05 euros).

La parte reclamada reitera el contenido de anteriores alegaciones que se dan por reproducidas.

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** la pretensión de la solicitante, considerando que no procede abono de cantidad alguna asociada a penalización por permanencia, ya que la baja se origina por una gestión de [REDACTED] exponiendo la usuaria, que no ha prestado su consentimiento. La empresa no desvirtúa esta manifestación ni aporta contrato además de indicar que ha realizado una regularización de las facturas emitidas entre marzo y julio de 2018.

En consecuencia, si la factura emitida en julio de 2018 por importe de 222,70 euros, se hubiera abonado por la reclamante, la empresa deberá reintegrar dicha cuantía a la usuaria **y si no se hubiese pagado, procederá a la anulación de su importe total.**

Sumando este importe (222,70 euros) a la cantidad que la reclamante reconoce que ya ha recibido (153,05 euros), se llegaría a la totalidad reclamada por la usuaria (357,75 euros).

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 12 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL