

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04486.5 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de febrero de 2018, 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], propuesta por la Unión de Consumidores Europeos.

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

Recibida con fecha 9 de octubre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de octubre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 15 de enero de 2018, 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 el incumplimiento de la oferta recibida el 06/11/16 de 50€/mes pues todas las facturas han superado dicha cuantía. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas de más (222,40€) y una indemnización de 300€ por los daños morales padecidos.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el 08/11/16 el cliente contrató el Pack [REDACTED] One S Fibra 50 Mb, asociado a las líneas [REDACTED] y [REDACTED]. Que no constándole oferta alguna, la facturación emitida es correcta, habiéndose dado de baja todos los servicios el 29/03/17, quedando pendientes de pago 132,56€, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 6 de febrero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en noviembre de 2016 contrató la oferta que vio en la página web y que incorpora, pero tras recibir el contrato éste no recogía la oferta. De hecho en las facturas emitidas, nunca le facturaron los 50€/mes. La velocidad ofertada de 120Mb tampoco se cumplió. De modo que en abril de 2017, cansado de reclamar, se dio de baja en la compañía. Solicita dado el incumplimiento de la oferta contratada, la devolución del 100% de los importes pagados que ascienden a 222,40€, una indemnización de 300€ por los perjuicios morales padecidos y la anulación de la deuda de 132,56€ que le reclaman.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la única factura aportada al expediente emitida el 15/03/17, si bien se verifica el cobro correcto de la cuota del servicio [REDACTED] One Fibra [REDACTED] 50Mb por 41,3223€, más IVA, es decir, 49,99€, conforme por lo tanto a la oferta suscrita; no sucede lo mismo con el cobro del servicio de TV Esencial, pues debiendo ser gratuito durante 12 meses, se viene facturando por el mismo 9,9174€, más IVA.

Debiendo la empresa reclamada reintegrar al reclamante las seis mensualidades facturadas por dicho concepto, desde noviembre de 2016 a abril de 2017, lo que asciende a 72€, IVA incluido, no procediendo mayor compensación al no constar acreditado por el reclamante perjuicio económico alguno, quedando expedita la vía judicial para la reclamación de los daños y perjuicios de carácter personal y moral que no son materia consumerista, sino de orden civil.

No entrando a conocer de la reconvencción de 132,56€ formulada por la empresa reclamada al no constar debidamente acreditada con la facturación correspondiente.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 72€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio. Asimismo, 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**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, 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 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.

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

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, 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
EL SECTOR EMPRESARIAL**

