



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04553.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de enero 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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 lo siguiente: Tenía intención de dar de baja sus servicios y con fecha 23/01/2018, efectuaron contraoferta: pack fibra óptica 50 MG, móvil, fijo y terminal LG K10 por importe total de 58,12 euros/mes. El 26 recibió el terminal y nueva tarjeta sim, pero bloquean la antigua dejándola incomunicada; reclamó en numerosas ocasiones porque no llegaba el técnico. El 12/02 reconocen el error y negligencia por vender un paquete imposible de activar y la derivan al dpto. de bajas; la única solución que le dan es realizar el desistimiento de dicha oferta; lo efectúa y vuelven a realizarle otra contraoferta que tampoco es cierta (50% de descuento, dejándo el importe en 47,87 euros/mes); reclama porque esa cantidad no es el 50% de 58,12 euros; le responden que el 50% es sólo del adsl que es de 19,25 euros. Intentó devolver el terminal porque al ser del paquete anterior no tiene ya obligación de quedárselo y le contestan que el plazo de desistimiento ya ha pasado (cuando anteriormente le habían asegurado que no contaba hasta que no tuviera todos los servicios); que tiene que esperar al técnico y que la que ha desistido de la oferta ha sido ella; se niegan a que haga la reclamación. Denuncia falta e incumplimiento de contrato (23/01) de cuyos servicios nunca disfrutó; vendieron la fibra sabiendo que no era posible su instalación; están reclamando facturas que no le envían, de fechas posteriores a su baja y por una empresa que no puede acceder a sus datos. Solicita devolución del terminal, no reclamen su coste adicional y baja de todos los servicios contratados.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que la solicitud de contratación de fibra, asociado a la línea fija, fue cancelada debido a una imposibilidad técnica de prestar el servicio en el domicilio; dicha cancelación se produjo el 13/02/2018; no se ha emitido facturación alguna; dicha línea fue dada de baja el 7/03/2018 por portabilidad y se facturó el servicio hasta esa fecha (factura del 2/04/2018). El 23/01/2018 adquirió un terminal LG K10 abonando un importe de 5,25 euros/mes durante 24 meses y un compromiso de permanencia, por ese tiempo, en el servicio móvil; el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

13/02/2018 comunicó que no deseaba quedarse con el equipo no siendo posible la recogida al haber finalizado el plazo de desistimiento. El importe pendiente de pago asciende a 265,93 euros, impuestos incluidos, por las facturas emitidas desde el 16/02 al 2/04/2018 que adjuntan, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda, cierta, vencida y exigible.

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. Solicita devolver el terminal, no abonar la deuda reclamada ni el terminal y que excluyan sus datos de archivos de morosos.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones, deuda reclamada y se opone a la reclamación.

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 la parte aquí reclamada no proporcionó, aunque haya sido por imposibilidad técnica, tal y como manifiesta, un servicio que sí ofertó (fibra óptica) por lo que no habiendo aportado copia escrita o grabación relacionada con esta contratación, **la reclamada deberá:**

- **No facturar** importe alguno por el terminal LG K10 que proporcionó.
- **Anular** la factura J590680136, de fecha 6/04/2018, por importe de 35,50 euros, en la que se refleja el cobro subvención del dispositivo por baja anticipada.
- **Retirar**, previo aviso, del domicilio de la reclamante, y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, el terminal mencionado, perdiendo cualquier derecho sobre el mismo si en dicho plazo no lo hubiera recogido.
- **Minorar**, en consecuencia, la deuda de 265,93 euros, reclamada, **a la cantidad de 68,21 euros, impuestos incluidos**, por las facturas emitidas desde la factura de fecha 20/02 a la de fecha 6/04/2018, ambas inclusive.
- Una vez abonado el importe acordado, deberá realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

A su vez **la reclamante** deberá:

- **Poner** en su domicilio, a disposición de la reclamada, el terminal LG K10 proporcionado, en perfecto estado y con todos sus accesorios. Se recomienda demandar justificante de su entrega.
- **Abonar a la reclamada la cantidad de SESENTA Y OCHO EUROS CON VEINTIUN CÉNTIMOS (68,21 euros)**, impuestos incluidos, por el consumo de la línea móvil/fija y el mantenimiento de la línea fija (facturas de fechas 20/02 y 6/04/2018, cuyo pago no ha acreditado y en las que hay consumo efectuado en el periodo que en ellas se factura).

No teniendo, con ello, nada más que reclamarse las partes entre ellas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.

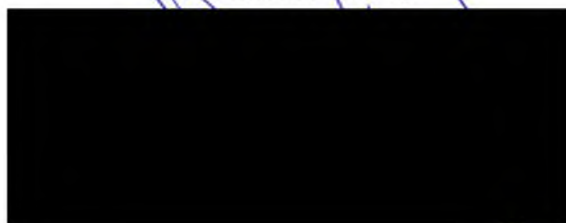
Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 10 de enero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

