



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04638.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: desde febrero de 2017 no logra contactar con Chile, en consecuencia de que dispone de 300 minutos/mes, gratis. En marzo de 2017 comenzó a reclamar al 1470, ya que no se recibía ninguna comunicación de [REDACTED] de haber sufrido algún cambio en sus condiciones de contrato. Desde ese momento en forma casi continuada reclamaba sobre ese servicio, no consiguiendo ninguna reparación del hecho, hasta la fecha actual. Por ello, solicita terminar con el contrato que le liga a Orange y una indemnización de 300 € por la falta de servicio.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 20 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que: la línea [REDACTED] mantiene un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la adquisición de un terminal por el servicio venta a plazos para la línea móvil y que finaliza el 03.12.18. El cliente comunicó al servicio de Atención al Cliente falta de servicio en el producto Fibra + línea + llamadas, que fue traslado al servicio técnico para que efectuara las pruebas destinadas a restablecer el servicio, quedando correctamente activado a fecha de la última petición recibida de fecha 01.06.2017. No obstante, en calidad de servicio han procedido a la anulación del compromiso de permanencia asociado a la línea [REDACTED]. Con respecto a la compensación de 300 euros solicitada, no entrar a valorar dicho puntos. El cliente se encuentra al corriente de pago.

El reclamante presenta escrito de fecha 7 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis que: el primer contrato con [REDACTED] fue en 2012, pero lo que realmente le interesaba de ello era la posibilidad de llamar a Chile (200 minutos gratis en llamadas de fijo a fijo), que fue la razón primordial de hacer ese contrato. Desde esa época ha pasado por varias tarifas, Delfin, canguro y la imposición de Love con un recargo en la tarifa. Lamentable y súbitamente su teléfono dejó de trabajar, con lo cual tuvo que aceptar dicho cambio, eso fue el 4 de noviembre de 2016. En febrero de 2017 no pudo conectar más con la ciudad de Chile. Llegó a tal extremo que un funcionario técnico de nivel 2 de Guadalajara, le pidió que llamara a amigos si tenían comunicación con Chile, porque quizá el MRN estaba bloqueado. Considera que [REDACTED] no ha obrado correctamente y la



Comunidad de Madrid

situación es que le desconecten de las líneas a las que llamada a Chile. Por tanto, solicita la baja del contrato, por incumplimiento de contrato por parte de [REDACTED] y por perder totalmente la confianza en los servicios que esta empresa da a sus usuarios, además de la no aplicación de la penalización. Está dispuesto a pagar el remanente del teléfono que posee (45 €). Acaba de enterarse que el 25 de febrero se aplicará un recargo a las tarifas nuevamente en su caso, de 3 euros.

El Órgano 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 presenta escrito de fecha 9 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis que de la última correspondencia recibida, 28.02.2018, no hay cambios en su petición, es decir, que se elimine la permanencia que le liga a [REDACTED] sin aplicar a deuda que tiene con ellos.

La parte reclamada igualmente presenta escrito de fecha 23 de febrero de 2018., en el que alega, en síntesis, que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 20 de noviembre de 2017.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **estimar en parte las pretensiones del reclamante**, por lo que, a la vista de que, de las alegaciones de ambas partes se deduce que el servicio no fue prestado en las condiciones debidas, todo ello, sin perjuicio de que, a mayor abundamiento, la reclamada, pone de manifiesto en los escritos de fechas 20 de noviembre de 2017 y 23 de febrero de 2018 que “en calidad de servicio han procedido a la anulación del compromiso de permanencia asociado a la línea [REDACTED]”, **procede que el reclamante pueda darse de baja en la totalidad del servicio sin ningún tipo de penalización**, teniendo en cuenta, en todo caso, que de acuerdo con lo que alega la reclamada, “el cliente se encuentra al corriente de pago”. En cuanto a la indemnización solicitada, tal pretensión debe ser desestimada, puesto que, no sólo carece de fundamento alguno, al no encontrarse acreditada, debidamente desglosada y, en definitiva, justificada, sino además, toda vez que, de acuerdo con el convenio de adhesión al sistema arbitral de consumo, suscrito entre la reclamada y la Comunidad de Madrid, las indemnizaciones por daños y perjuicio se encuentran expresamente excluidas del arbitraje de consumo, y consecuentemente, no constituyen materia disponible a los efectos de este tipo de arbitraje.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

