



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04684.6/2018

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: Le instalaron teléfono fijo, router (14/12/2017) pero no tuvo línea; se le dió de baja el 26/03/2018. Solicita le reintegren lo pagado (4 meses), excluyan sus datos de listados de morosos, indemnización por daños morales y psicológicos debido a las continuas llamadas, cantidad que cuantifica en 565 euros.

[REDACTED] La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 14/03/2018 comunicó incidencia en el servicio de voz de la línea [REDACTED] no teniendo constancia de incidencias anteriores, se tramitó el envío de nuevo router que fue cancelado al rechazar el cliente la entrega. Las líneas causaron baja los días 23 (fija) y 26/03 (móvil) a petición del cliente. Mantenían un compromiso de 12 meses que finalizaba en diciembre de 2018; se han realizado consumos durante el tiempo que han estado activas; la facturación emitida es correcta. El importe pendiente de pago asciende a 33,91 euros, impuestos incluidos, de la línea móvil (facturas de fechas 8/04 y 8/06/2018) y a 89,95 euros, impuestos incluidos, de la línea fija (facturas de 9/03 y 9/04/2018). Los daños y perjuicios físicos están excluidos de su oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Solicitan reconvencción de la deuda de 123,86 euros, impuestos incluidos.

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 parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que no tuvo línea fija ni supo siquiera el número que le asignaron; devolvió el router, ha efectuado y acreditado dos abonos por ARBCRS32



Comunidad de Madrid

importes de 21,79 euros (27/04/2018) y de 71,80 euros (4/06/2018). Solicita no abonar nada, devolución de lo cobrado por la línea, dejen de molestarla y que excluyan sus datos de ficheros de morosos.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones, deuda 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** la pretensión de la reclamante al no quedar acreditado la contratación de la línea fija, objeto de controversia, toda vez que la compañía no ha aportado copia escrita o grabación relacionada con su contratación y en el correo electrónico que adjunta con sus alegaciones sólo figuran las condiciones contratadas, con fecha 13/12/2017, en la línea móvil por lo que habiendo manifestado doña [REDACTED] no haber tenido línea, la **reclamada deberá:**

- **Anular** el importe de 123,86 euros sobre el que ha formulado reconvencción por las facturas emitidas por la línea móvil (8/04 y 8/06/2018) y por la línea fija (9/03 y 9/04/2018)
- **Reintegrar a la reclamante la cantidad de SETENTA Y UN EUROS CON NOVENTA Y DOS EUROS (71,92 euros)**, impuestos incluidos, del importe que la Sra. Croce acredita haber abonado.
- **No reclamar** el pago de importe alguno relacionado con esta contratación.
- **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.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de la reclamante por daños y perjuicios de carácter personal ocasionados al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

