



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04733.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de diciembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado. Con fecha 23/02/2018 solicitó telefónicamente portabilidad de su línea fija y dos móviles. El 26 de ese mes acudió técnico a su domicilio y sustituyó el router, les dejó línea fija con un número provisional diferente al suyo y con eso finalizó su trabajo. Con fecha 1/03 tuvieron su línea fija pero no hicieron portabilidad de los móviles; reclamó y le indicaron, de malas formas, que no sabían cuando la efectuarían. Volvieron a llamar a día siguiente y le respondieron que desconocían el tiempo que iban a tardar y ante esa informalidad (al contratar le dijeron que en 72 horas estaría), desistió del contrato, en el plazo de los 14 días estipulados; le contestaron que se tendría que atener a las consecuencias y que le costaría 100 euros de penalización cuando por ley no tiene costes; procedieron a dar de baja el número fijo y a partir de ese momento ya no lo pudo recuperar. Con fecha 4/05/2018 le pasaron al cobro 98 euros por incumplimiento de permanencia cuando al contratar le informaron que no tenía. No le han proporcionado copia del contrato, a pesar de haberlo solicitado por lo que no pudo ver ni aceptar la posible permanencia. Solicita la anulación del citado importe y que quede sin efecto la factura emitida, de fecha 1/05/2018.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el producto combinado se activó el 1/03/2018 y el mismo fue dado de baja al día siguiente. El reclamante no da tiempo a que se complete el proceso de portabilidad de todas las líneas y tramita el desistimiento. Se llegó a realizar instalación en el domicilio del cliente, adjuntan parte de instalación, por lo que tal y como se indica en las Condiciones de Venta a Distancia, le corresponde abonar la parte proporcional al periodo de permanencia. En el de fecha 5/12/2018 adjuntan grabación de la contratación; adquirió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 100 euros realizado en el coste de instalación, por lo que le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento. Solicitan reconvencción de 98 euros por la factura de fecha 1/05/2018 impagada.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, manifiesta, entre otras, su disconformidad con lo alegado por la compañía; reitera sus alegaciones y pretensión. Cuando contrató (23/02) le indicaron que en el plazo de 24 a 48 horas, máximo tendría hecha la portabilidad de las tres líneas. Es la primera vez que ve las Condiciones Generales; no se las facilitaron anteriormente y considera que no tiene sentido que las manden a la Junta Arbitral sin habérselas enviado antes a él; no pueden pedir ningún tipo de responsabilidad por algo que desconoce.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto no queda acreditado que el reclamante fuera informado sobre las condiciones bajo las que se contrató y las consecuencias del desistimiento, que la compañía recoge en sus Condiciones Generales toda vez que no consta el envío de correo electrónico, en el que se confirma la contratación (y las condiciones aplicables a la misma); copia en formato papel de dichas condiciones aplicables y la grabación aportada tampoco acredita que **el titular de la factura**, objeto de reclamación, fuera informado de todo ello por lo que **la reclamada deberá anular la cantidad de NOVENTA Y OCHO EUROS** (98 euros), impuestos incluidos, sobre la que había formulado reconvención, y, en consecuencia la factura de fecha 1/05/2018 emitida.

Se aconseja al reclamante entregar a la reclamada los equipos que ésta proporcionó (router..) para evitar que se facture por ellos.

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.

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.