LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04776.3/2017

RECLAMANTE: [redacted]

RECLAMADO: [redacted]

Teléfono Asociado: [redacted]

En Madrid, a 19 de marzo de 2018 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.
[redacted] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 que: a principios de septiembre pidió el cambio con portabilidad de [redacted] por parecerle interesante la oferta que le dieron. El día 7 [redacted] le llamó para ofrecerle una contraoferta, que aceptó. [redacted] llama por la noche para decirle que el fijo ha sido portado a [redacted] a quien llama para paralizar los tres móviles y pedir que devuelvan la portabilidad del fijo a [redacted] Llama a [redacted] y le dicen que ellos se encargan de hacer la retroportabilidad, pero por un problema que no llegan a explicar, le dejan sin internet y fijo, prácticamente un mes. Finalizado septiembre una señorita le dice que mejor dé de baja el fijo, porque a ellos no les aparece. En [redacted] su teléfono no estaba con ellos. En vista de estar incomunicados, y siguiendo las instrucciones dada, se dio da baja y vuelve a darse de alta con otro número, pero debido a un bloqueo del sistema, no pueden dar de baja ni de alta a nombre de [redacted], el titular de toda la línea. Su ciclo de facturación comienza el día 8 y aparece su factura con todo el mes cobrado. Tenían que mandar un móvil desde el día 7, el 2 de octubre han vuelto a tomar aviso y dicen que lo harán llegar el día. 4. El día 2 mandan unos mensajes a cada móvil diciendo que van a cambiar las tarifas, en vez de aplicar los descuentos del 60% en el principal y 40% en cada móvil, dicen que incluso hay que pagar más, unos treinta y tantos euros por cada móvil. Llama y le dicen que al hacer el alta del fijo con otro titular ([redacted] ha perdido la contraoferta. Por ello, solicita que se le mantenga la contraoferta pactada, pedir daños y perjuicios por todo el tiempo utilizado y una compensación por perder su teléfono.

La entidad reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 13 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que con fecha 07.09.2017 durante un

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

proceso de portabilidad a otra compañía, al titular de las líneas [redacted] se le realizó una oferta para permanecer en la compañía, consistente en un 10% de descuento durante 12 meses en la línea [redacted] un 60% de descuento durante 12 meses en la línea [redacted] y un 40% de descuento durante 12 meses en las líneas [redacted] Han comprobado que los descuentos de las líneas móviles se están aplicando correctamente, como se puede comprobar en la copia de la factura de 08.12.2017. La línea [redacted] cursó baja por portabilidad el 07.09.2017, por lo que la oferta del 10% durante 12 meses expiró con ella. Con fecha 11.09.2017 solicitó la adquisición de un Huawei P9 para la línea [redacted] dicha gestión no se llevó a cabo y el 05.10.2017 realizó un nuevo pedido con un cambio de producto, el Huawei P10.Han constatado los intentos de [redacted] de activar la línea [redacted] pero no ha sido técnicamente posible, por motivos ajenos a [redacted] Con fecha 05.10.2017, se activó la nueva línea [redacted] a [redacted] y realizó un cambio de titularidad con fecha 10.10.2017. La factura de 12.10.2017 a nombre de [redacted] muestra la parte proporcional de la cuota mensual durante el tiempo que estuvo a su nombre la línea [redacted] se encuentra al corriente de pago y Dª [redacted] mantiene un importe pendiente de pago de 10,43 € de la factura 12.10.2017. En lo referente a la solicitud de una compensación económica, dentro del ámbito de la oferta de adhesión al sistema arbitral, se encuentran excluidas aquellas reclamaciones que se refieren a daños y perjuicios.

La reclamante presenta escrito de fecha 21 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que sin perjuicio de reiterar lo expuesto en su reclamación, añade, en síntesis, la pérdida de la línea [redacted] no fue a consecuencia de la portabilidad . Les dejaron sin internet y sin teléfono un mes y perdieron el número de teléfono fijo que siempre habían tenido, la factura que dicen adeudada a nombre de [redacted] de 10,43 € ya la restituyeron. Han ido asumiendo errores, por lo que no tienen ninguna deuda. Con fecha 15 de enero, hacen un cambio de titularidad de [redacted] a [redacted] sin cambiar domiciliación bancaria ni de la vivienda comunicando un nuevo error en su sistema que lleva a perder el teléfono fijo [redacted] y en vez de hacer el cambio de titularidad han dado de baja el número, con la pérdida de ofertas que tenía. En poco más de tres meses han perdido las dos líneas fijas: la [redacted] de toda la vida, y la [redacted] que le dieron.

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 no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 15 de marzo de 2017, en el que, en síntesis, alega que no puede acudir al día 19 por motivos laborales. Desde septiembre de 2017 hasta principios de 2018 le han perdido dos teléfonos fijos por errores reconocidos por ellos, sin dar más explicación. La primera vez les ofrecieron una contraoferta y sin haberse portado el teléfono se lo perdieron. En enero vuelven a perder el teléfono fijo, porque se habían vuelto a equivocar, en vez de cambiar el titular, los habían dado de baja. Desde septiembre hasta hace un mes han estado teniendo problemas y han tenido que seguir reclamando día tras día

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

La parte reclamada tampoco comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 16 de marzo de 2018, en el que rentera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 13 de diciembre de 2017.

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: **no entrar a conocer sobre el fondo del asunto planteado en la reclamación presentada**, habida cuenta que: de una parte, por lo que respecta a la compensación e indemnización por daños y perjuicios que solicita la reclamante, esta es una materia excluida del ámbito del arbitraje de consumo, siendo así que en el caso concreto que nos ocupa, en la oferta de adhesión al sistema arbitral, suscrito entre [redacted] y [redacted] precisamente las reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios constituyen una limitación, que excluye a esta materia del arbitraje de consumo, todo ello sin perjuicio de que, a mayor abundamiento, en el presente supuesto la reclamante ni siquiera ha concretado, justificado o determinado mediante el correspondiente desglose, la cantidad en que valora la indemnización que solicita; de otra, por cuanto la recuperación de las líneas pérdidas, no es tampoco materia sobre la que el órgano arbitral actuante tenga competencias, por cuanto sobre esta cuestión, quien asume tal competencia para poder pronunciarse al efecto, es la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, dependiente del Ministerio de Energía, Turismo, de acuerdo con las funciones que le confiere el art. 5 del Real Decreto 903/2017, de 13 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital («BOE» núm. 248, de 14/10/2017). Todo ello, con independencia de que no existe prueba alguna de que se haya incumplido la contraoferta pactada entre las partes.

Por todo lo cual, dado que la reclamante no ha aportado los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto y que el órgano arbitral ha comprobado que la continuación de las actuaciones resulta imposible, se da por terminada la actuación arbitral, sin entrar a conocer el fondo del asunto, quedando expedida la vía judicial, así como la de la reclamación ante el órgano competente, que no es otro, como se ha constatado, que Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, dependiente del Ministerio de Energía, Turismo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 48.3 a) y c) del Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE número 48, de 25 de febrero de 2018).

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

Calle del General Diaz Porlier. 35
28001 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

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.

Previa 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 al principio.

Madrid, 19 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[redacted]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

[redacted]

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00