



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04794.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de febrero de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 el 5 de febrero de 2018 contrató con la empresa la línea fija con el número que ya tenía y le dieron un aparato que parece un router. Podía llamar pero no recibir llamadas quedando incomunicado hasta el 17 de abril de 2018 que le dió la línea [REDACTED] porque [REDACTED] no lo arregló. Intentó devolver el aparato en varias sucursales y no se lo aceptaron. Pagó por recibos por importe de 47,08 euros que solicita que le devuelvan porque no recibió el servicio, y le reclamante el pago 42,84 euros de las facturas de abril, mayo y junio de 2018, cuando ya estaba con [REDACTED].

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio Mi Fijo asociado a las líneas [REDACTED] se activó el 5 de febrero de 2018, y no consta falta de servicio por parte del reclamante. El 3 de marzo de 2018 por solicitud del cliente se dio de baja la línea fija, quedando activa la línea móvil. Se ha revisado la facturación y es correcta. El reclamante adeuda 42,84 euros correspondiente a las facturas emitidas entre el 12 de abril y el 12 de junio de 2018, deuda sobre la que formula reconvención.

La parte reclamante aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, con el relato detallado de los hechos y solicita que anulen la deuda que le reclaman y una indemnización de 500 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 aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que tiene el aparato en su casa a disposición de la empresa. Aporta documentación que queda incorporada al expediente.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvención.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que quiso contratar con la empresa reclamada el servicio de telefonía y llamadas, que acudió a un establecimiento para realizar el contrato personalmente tratándose de una persona de avanzada de edad, y no se le informó debidamente de las características del servicio contratado Mi Fijo que lleva asociado además de la línea fija, una nueva línea móvil [REDACTED] lo que ocasionó que el reclamante pudiera realizar llamadas pero no recibir las al desconocer el funcionamiento del nuevo servicio, y considerando que las facturas reflejan consumo y que la línea fija fue portada a otro operador quedando activa la línea móvil que desconocía la parte reclamante, la empresa debe anular la deuda pendiente de pago por importe de 42,84€ y no procede el reembolso de los 47,08€ ya abonados por la parte reclamante de las dos primeras facturas emitidas. La empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluido. La empresa tiene a su disposición el equipo para su recogida en el domicilio del reclamante dentro del plazo establecido para la ejecución del laudo, transcurrido el mismo la parte reclamante podrá deshacerse del aparato.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 42,84€ que el reclamante no debe abonar.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al no ser objeto del Sistema Arbitral los daños personales, no estar acreditados en el expediente daños y perjuicios de carácter económico, y estar excluido de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre indemnizaciones por daños físicos,. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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