



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04945.2/2017

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: el 20.3.2017 contrató por teléfono con [REDACTED] fibra+llamadas fijo+línea móvil + TV con codificador grabador. Hizo hincapié que si era grabador como el que tenía actualmente con [REDACTED] y se lo confirmaron. Cuando llegó el instalador faltaba el codificador, dijo que hablaría con Atención al Cliente para reclamarlo. Después de hacer infinitas llamadas, lo recibió el 26 de abril, un mes después y cuál fue su sorpresa que no tenía nada que ver con lo solicitado. No grababa, llamó de nuevo y le dijeron que su codificador no tenía esa función. Por lo tanto, cambió de operador. Al recibirlo un mes después, el período de desistimiento ya había finalizado. Ha solicitado de todas formas posibles la grabación de la contratación y a día de hoy no ha recibido respuesta. Por ello, solicita la anulación de la deuda contraída, ya que no es culpa suya, el no haber recibido los productos que contrató, en su totalidad (321,54 € + IVA) y desea pagar la parte de consumo que realizó (16,87 €).

La entidad reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 12 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la reclamante activó el servicio en la modalidad de Pack Ahorro Internet Fibra 300/300 + llamadas y línea, en fecha 23.03.2017, asociado a los números [REDACTED]. Según constan en las condiciones del contrato facilitadas al cliente, los gastos de administración de gestión y de instalación del servicio fijo ascienden a 240€, exentos de impuestos. El cliente contrató los servicios y aceptó las condiciones generales y particulares que se detallan,



Comunidad de Madrid

con un periodo de desistimiento de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato. El cobro de gastos ocasionados por instalación del servicio se encuentran amparados en la ley de Consumidores y Usuarios, así como en el informe de [REDACTED] a la consulta nº 8 ref. SCADC/2384/2015-F. Una vez que el cliente ejerció su derecho de desistimiento de 14 días y que solicitó la baja con fecha 11.05.2017, teniendo un compromiso de permanencia asociado a los gastos de instalación, [REDACTED] considera desestimar la reclamación. En la contratación inicial con fecha 23/03/2017 la reclamante contrató un Pack Ahorro con 200 min. 2GB por 0,0 €/Mes, en la línea [REDACTED] llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante 12 meses siguientes a la firma del contrato o el pago de 110 € (exentos IVA). La reclamante disfrutó del beneficio comprometido por [REDACTED] desde la fecha en sus facturas desde 23.03.2017 hasta la fecha de baja, 11.05.2017, sin que hubiera finalizado su compromiso de permanencia., existiendo un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 341,96 €.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que le han incluido en un fichero de morosos. La baja se produjo cuando recibió el codificador. Antes estaba con [REDACTED] y tenía televisión, pero le dijeron que no había problemas, porque el codificador le iba a servir para esa misma televisión, aunque llegó el momento en que le dijeron que la tarifa contratada no incluía el codificador, si bien, tras insistir, le enviaron un codificador, pero que no servía para lo que ella quería, que era grabar. Le facilitaron las claves, pero al mismo tiempo, le informaron que ese codificador no tenía la función de grabar, siendo la primera vez que le informaron de tal circunstancia. Cuando contrató, insistió en que necesitaba un codificador grabador, pero lo cierto es que jamás le facilitaron la grabación de la contratación. En la factura M01/0082201355, de 2 de mayo de 2017, ya tenía servicio de televisión, por el cual, además, pagaba. Devolvió el codificador. Solicita que la notificación del laudo se dirija a la siguiente dirección: [REDACTED]

La parte reclamada no comparece a la audiencia si bien presenta escrito de fecha (14.03.2017): reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 12 de diciembre de 2017.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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, el Colegio Arbitral acuerda: **estimar en su totalidad las pretensiones de la reclamante**, por lo que al verificarse que la entidad reclamada le facilitó un servicio incompleto, de cuyos detalles no informó en el momento de la contratación, sino posteriormente, una vez de que se suscitó la problemática que se plantea en la reclamación, y que, además, vino condicionada por la entrega del codificador, tras la cual se comprobó que dicho aparato no cumplía con el fin para el que se contrató, motivo que llevó a la reclamante no sólo a devolver dicho aparato, sino, además a reclamar, procede anular la deuda generada por la facturación emitida, salvo el importe correspondiente a la cuota por consumo, que se cifra en la cantidad de 16,87 €, que es la que al reclamante viene obligada a abonar. Del mismo modo, y puesto que la reclamante ha sido dada de alta en un registro de morosidad, la reclamada viene obligada a cursar las instrucciones precisas para dar de baja de esos registros, los datos personales de la reclamante.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



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.

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



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

