



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04956.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de enero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de ARBITEL 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 solicitó una oferta con [REDACTED] y al darse de baja en [REDACTED] le informaron que era la misma compañía con lo que podía mantener el mismo número, pero el técnico lo cambió por otro. Aun así le siguieron facturando la línea vieja, dada de baja e inactiva. También ha intentado, después de cumplir la permanencia de un año, darse de baja en la línea [REDACTED] pero la compañía le informa que la permanencia es de dos años. Ha intentado devolver los equipos pero no los reciben porque ya no aparecían en el sistema. Solicita 231,90 euro, por la devolución del pago de la factura reclamada, la compensación de 200 euros por la suspensión de la línea [REDACTED], gastos y daños de cualquier índole ocasionados por las reclamaciones procedentes de este caso, todas las conversaciones que ha mantenido con los distintos operadores desde el 07/05/2018, eliminar el compromiso de permanencia y la penalizaciones de la línea [REDACTED] y el precio de compensación según ley por la suspensión de 2 días de dicha línea.

La parte reclamada alega que con fecha de 07/05/2018 aceptó una oferta, del 30% durante 12 meses, para la línea [REDACTED] el 09/05/2018 solicitó la contratación de una nueva línea con número [REDACTED] y un compromiso de permanencia de 12 meses, con fecha 10/05/2018 solicitó la contratación de una nueva oferta para su línea [REDACTED] no efectuó la cancelación de la activación de la nueva línea [REDACTED] por lo que continuó la provisión e instalación de ésta última, hasta su activación el 16/05/2018, ocasionando que estuvieran las dos líneas activadas de forma simultánea. La línea [REDACTED] curso baja a petición del cliente con fecha de 06/05/2018, debido a ello han realizado un abono de 49 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas de fecha 16/05/2018 y 16/06/2018, importes generados por la línea [REDACTED] desde 10/05/2018. No pueden aportar las grabaciones solicitadas, ya que aunque se informa que la conversación pueden ser grabada, no implica que lo sea. Respecto a la indemnización económica, la oferta de adhesión al Sistema Arbitral de consumo limita, entre otras, "aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos.



Comunidad de Madrid

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, documenta el extracto bancario de ingreso de la compañía de 41 euros, impuestos incluidos, y no de 49 euros señalados en el escrito de a demandada.

La parte reclamada comparece a la audiencia 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 PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, con la cantidad de **41 euros (impuestos incluidos)**, abono realizado por la reclamada mediante transferencia de fecha 27 de septiembre de 2018, frente a los 31,90 euros señalados por la reclamante, este Órgano Arbitral entiende que quedaría cubierta la compensación por los dos días sin servicio.

Referente a las **grabaciones** de las conversaciones solicitadas, no se puede acordar la entrega por cuanto la parte reclamada no tiene obligación legal de realizarlas y/o conservarlas, excepto el acto de la contratación.

Se **desestima** el pago de la factura reclamada, que aparece devuelta pero no pagada por duplicado, y la indemnización por perjuicios morales ocasionados por la reclamada, al no haber sido acreditados en los oportuno trámites del expediente.

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.



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 al principio.

Madrid, 18 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL