

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 05511.2 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de febrero de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 10 de noviembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 27 de noviembre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 24 de enero de 2018, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida del servicio [REDACTED] contratado pues teniendo que ser de unos 130€/mes siempre son muy superiores y el corte de servicio padecido habiendo pagado la factura de 208€ de julio. Solicita se regularicen todas las facturas desde el alta en el servicio, que no se les cobre agosto, septiembre y octubre por haber estado sin servicio y la rehabilitación del mismo.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, con anterioridad ya se procedió a realizar distintos abonos (122,34€, 2,40€ y 63,91€) por las compras de las que el cliente no fue consciente y las suscripciones realizadas a través del portal

Emoción. Con fecha 18/03/17 se produjo el cambio de número fijo, del [REDACTED] al [REDACTED]. Al día de la fecha el reclamante adeuda 1159,93€, cantidad por la que formula expresa reconvencción, correspondiente a la facturación emitida en febrero, marzo, abril, julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2017.

Celebrándose la **audiencia oral el 20 de febrero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.

Por su lado, la parte reclamante comparece a última hora de la Audiencia, reiterándose en su reclamación y manifestando que los últimos meses recibe facturas de servicios no disfrutados, ni utilizados. Que tras pagar la factura emitida el 01/08/17 de 208,26€, y no siendo rehabilitado el servicio, pidió la baja en todo pero le han seguido facturando. Por otro lado, los importes facturados han sido sistemáticamente mayores por bonos no contratados.

Que por otro lado, le reclaman facturas del Bar, cuando dio de baja la línea de éste en febrero y sin embargo también le siguen facturando.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por [REDACTED] manifestando a su vez que a pesar de todos los abonos realizados por las compras realizadas a través del portal emoción y por el uso de datos, el cliente sistemáticamente no paga en plazo las facturas emitidas, cuya deuda al día de la fecha asciende a 943,16€. Que siendo cierto que el contrato [REDACTED] Extra suscrito en abril tras el cambio de numeración fija por cambio de domicilio, era de 130€/mes, servicio de toros aparte; en julio de 2017, el cliente cambia de nuevo la modalidad del servicio contratado al [REDACTED]

Que consecuencia de los distintos impagos, el 13 de junio se suspendió el servicio y el 28 se rehabilitó; el 12 de julio nuevamente se suspende y nuevamente el 19 se rehabilita. El 16 de agosto se vuelve a suspender, paga la factura de agosto de 208,26€, y vuelve a rehabilitarse el 12 de octubre. El 17/12/17 se da de baja definitivamente el servicio por impago.

Al día de la fecha formula reconvencción por importe de 943,16€, importe correspondiente a las facturas emitidas e impagadas desde febrero de 2017, tras deducir las cuotas de abono de las últimas facturas.

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

Como cuestión previa, habiendo modificado la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, el plazo para dictar y notificar a las partes el Laudo Arbitral, que en lugar de seis meses debe de ser de noventa días naturales, a contar desde el inicio del procedimiento, y estando el presente expediente a punto de agotar el citado plazo; este Colegio Arbitral acuerda **prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral**, por un período de otros

noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por otro lado, y entrando en el fondo del asunto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, si bien revisada la facturación emitida no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo la misma correcta y acorde a los distintos planes del servicio [REDACTED] contratados; ello no obstante, habiendo solicitado el reclamante la baja de todos los servicios en agosto de 2017, y careciendo la facturación emitida a partir de octubre de 2017 de consumo alguno, procede que la misma se aplique a partir de dicho mes.

De modo que, de la facturación emitida y adeudada, el reclamante pague las facturas emitidas en julio (115,72€), en septiembre (168,36€) y las dos cuotas del terminal adquirido a plazos que le quedan por pagar (14.08€), todo lo cual asciende a 298,16€, IVA incluido.

Debiendo la operadora anular la facturación emitida desde octubre de 2017 hasta enero de 2018, ambas inclusive, cuya suma asciende a 498,48€.

NO ENTRANDO A CONOCER de la pretensión formulada por la parte reclamada relativa a la facturación emitida con una antigüedad superior a los seis meses (las de febrero, marzo y abril de 2017, cuya suma asciende a 499,79€), por estar expresamente excluida del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la operadora, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación formulada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 298,16€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de

conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

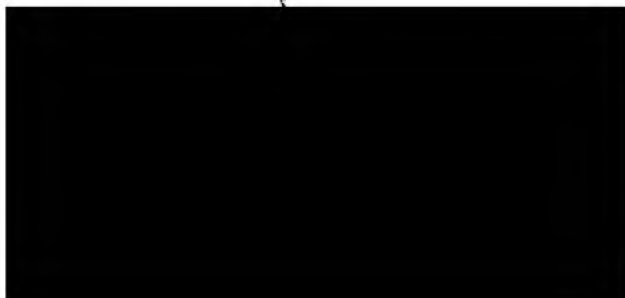
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

