

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 05637.3 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de enero de 2019, 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, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 21 de agosto de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de diciembre de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **DERECHO**.

El Colegio Arbitral designado, 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 penalización de 153€ por baja anticipada facturada el 01/07/18 tras seguir las instrucciones del asesor de la operadora consultado para tener la Fibra de 300Mb en su nuevo domicilio. Solicita se anule la penalización por baja anticipada en el servicio fijo pues el asesor así se lo indicó habida cuenta que en el nuevo domicilio la operadora no podía prestarle el servicio, y una compensación por los días sin servicio.

La parte reclamada no ha formulado alegaciones, toda vez que no consta en el expediente haberle trasladado de la solicitud de arbitraje con anterioridad a la convocatoria de la presente audiencia, no habiendo podido contestar a la demanda, ni dar traslado de la misma a la otra parte.

Celebrándose la **audiencia oral el 23 de enero de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito sus alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras contratar el servicio en abril de 2018, como poco después se cambiaba de domicilio solicitó el traslado del servicio a finales de mayo de 2018. Como pasaba el tiempo sin que se llevara a cabo el traslado, llama para informarse y es cuando le dicen que no pueden prestarle el servicio en el nuevo domicilio y que se dé de baja sin problema alguno. Da de baja el servicio fijo conservando el móvil, pero resulta que le cargan en la factura de junio una penalización por baja anticipada de 153€. Como no está conforme, reclama y no paga la referida factura, pero le siguen facturando a pesar de haberle suspendido el servicio móvil. Solicita no pagar la penalización del fijo, asumiendo únicamente el gasto generado en el móvil.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo acreditado la reclamada las condiciones generales del contrato, ni de la tarifa Combinada, vista la carta remitida por [REDACTED] a la reclamante asumiendo haber facilitado por teléfono una información errónea y no siendo imputable a la reclamante la falta de activación del servicio fijo en el nuevo domicilio, no procede la aplicación de la penalización de 153€ asociada al servicio fijo facturada el 01/07/18.

Por otro lado, en cuanto a la deuda de 172,06€ objeto de reconvención, como consecuencia de lo anterior, la reclamante deberá pagar 44,29€, IVA incluido, de la factura objeto de la controversia emitida el 01/07/18, 66,15€, IVA incluido, de la factura emitida el 01/08/18 y 48€, IVA incluido, de la factura emitida el 01/09/18; todo lo cual asciende a 158,44€, impuestos incluidos, debiendo la operadora anular el resto pues la penalización y la suspensión del servicio han sido finalmente improcedentes.

No entrando a conocer de la facturación del terminal adquirido a plazos por no haber sido objeto de reclamación y desconocer sus circunstancias.

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 158,44€ por la 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.



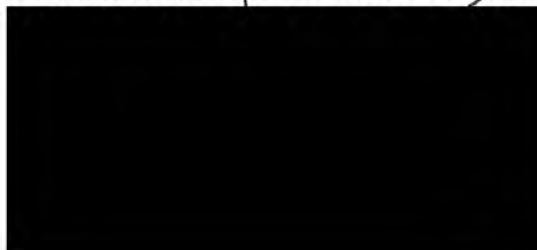
Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar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

