

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 05856.6 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de abril de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 9 de enero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de enero de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 14 de marzo de 2018, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando 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 factura emitida tras cambiarse de compañía el 02/08/17 de 279,24€, comprensiva de dos penalizaciones con las que no está de acuerdo pues es cliente de la compañía desde 2015. Solicita se rectifique la citada factura, deduciendo las penalizaciones, para pagar sólo los servicios consumidos, el abono de los gastos padecidos por la reclamación (burofax, llamadas) y una indemnización por los perjuicios personales padecidos (tiempo personal, daño moral, amenazas,).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 03/07/15 la cliente suscribió el Pack Ahorro Internet máxima velocidad + línea + llamadas asociado a las líneas [REDACTED]. Posteriormente, con fecha 07/07/17 se activó un descuento del 80% sobre la cuota del fijo y un bono gratuito de 1000 minutos, ambos con un compromiso de doce meses de permanencia, motivo por el cual se han generado las penalizaciones facturadas. Pero habiendo desistido la reclamante el 10/07/17 de los citados descuentos, se ha procedido al ajuste de la factura reclamada

deduciendo 263,92€, quedando de la misma pendientes de pago 15,32€, impuestos incluidos.

Celebrándose la **audiencia escrita el 6 de abril de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas partes por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 formulada por la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura emitida el 02/08/17 de 279,24€ objeto de controversia y vista la contratación suscrita, careciendo la misma de compromiso de permanencia alguno; la empresa reclamada deberá deducir de la referida factura 263,92€, importe correspondiente a la suma de los dos cargos de penalización facturados, quedando la citada factura en 15,32€, IVA incluido, importe correspondientes a las cuotas y consumos realizados.

Por otro lado, habiendo tenido que remitir la reclamante a la operadora por Burofax el 25/08/17 escrito de reclamación de las penalizaciones indebidamente facturadas, la empresa reclamada deberá abonar a la reclamante el coste del citado burofax que según factura adjunta asciende a 29,43€, IVA incluido.

Debiendo en consecuencia la operadora, además de los abonos de las penalizaciones ya efectuados, reintegrar a la reclamante 14,11€, quedando la reclamante al corriente en el pago.

No entrando a conocer de la reclamación de daños y perjuicios de carácter personal formulada por la parte reclamante por estar expresamente excluidos del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y por cuanto los perjuicios personales y morales no son materia consumerista, sino de orden civil, impidiendo todo ello a este Árbitro conocer de la reclamación de daños formulada, quedando expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto.

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. El **abono de la cantidad** de 14,11€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio. Asimismo, 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**.

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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[Redacted signature area]