

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 5882.8 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de mayo 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 21 de diciembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 15 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 Facturación emitida y la deuda generada de 600,72€ tras haber tenido que desistir del pack Love Familia contratado al no haberle podido instalar la operadora la fibra óptica en su domicilio. Solicita la anulación de la facturación emitida así como de la citada deuda y la retirada de los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que las tres líneas móviles fueron activadas el 31/08/17 con la tarifa Love Familia Total y un compromiso de permanencia de doce meses. Que con fecha 04/09/17 se dieron de baja por portabilidad las líneas [REDACTED] y [REDACTED] y con fecha 14/09/17 la línea [REDACTED] que además tenía asociado un terminal Huawei P10 negro comprado a plazos (24).

Que atendiendo la reclamación formulada, ha procedido anular las facturas emitidas el 08/10/17 de 220,22€ y el 08/11/17 de 306,90€, comprensivas del pago del terminal y de los distintos cargos por baja anticipada. Que por otro lado, ha realizado un ajuste de 37,89€ sobre la factura emitida el 08/09/17 de 73,60€, quedando esta en 35,71€, importe por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 6 de abril de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

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 no habiendo podido la operadora completar la activación del Pack Love Familia Total contratado al no poder llevar a cabo la instalación de la fibra de 500 Mb en el domicilio de la reclamante, y no habiendo remitido terminal alguno; revisadas las tres facturas objeto de controversia, y si bien consta un pequeño consumo realizado desde las líneas móviles en las facturas emitidas en septiembre y octubre de 2017; la empresa reclamada por incumplimiento del contrato suscrito deberá anular las tres facturas reclamadas, del 08/09/17 de 73,60€, del 08/10/17 de 220,22€ y del 08/11/17 de 306,90€, cuya suma asciende a 600,72€, IVA incluido.

No procediendo por la operadora el reintegro de los 30,15€ reclamados por cuanto, no constando en el expediente la factura correspondiente, del justificante bancario del pago realizado el 13/11/17 no puede deducirse si la mercantil receptora del mismo  Siebel) es distinta o no a la empresa aquí reclamada.

No entrando a conocer de la indemnización de 600,72€ solicitada por los daños y perjuicios padecidos por la parte reclamante por tratarse de una materia expresamente excluida del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, 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. Asimismo, la parte reclamada deberá 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.

