



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06038.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de enero de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el contrato de 5 de junio de 2018 es nulo porque solicitó una portabilidad de la línea fija y no un alta nueva y comunicó el desistimiento el 11 de junio y la nulidad del contrato el 14 de junio, y ante la falta de efecto volvió a desistir el 15 de junio. [REDACTED] no le facilitó un medio para devolver el equipo por lo que lo devolvió por Correos con un coste de 7,70 euros. El 1 de julio emitieron una factura con un importe de 35,92 euros y reclamó el 11 de julio solicitando que anularan el servicio de la línea fija e internet y que emitieran una nueva factura sólo del servicio móvil, y le abonaran los 7,70 € de gastos de envío, pagó la parte de la factura con la que estaba conforme 14,93 € (adjunta justificante bancario), y [REDACTED] emitió el 1 de agosto factura por los servicios de telefonía fija e internet con un importe de 35,01€, cuando en ningún momento le prestaron el servicio. Adjunta copia de la documentación.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que la grabación aportada es incompleta como se puede comprobar comparando la duración de la grabación y de la llamada que consta en la factura, faltan 34 segundos y se puede observar en la grabación no se hace ninguna mención al servicio de telefonía fija e internet. Aunque inicialmente dice que va a contratar una nueva línea luego se retracta y solicita la portabilidad. Nunca le prestaron el servicio de telefonía fija e internet, porque lo prestó su operador, aporta facturación. No solicitó la baja sino que desistió del contrato de telefonía fija e internet. Solicita que [REDACTED] anule sin coste alguno el servicio de telefonía fija e internet y le reembolse 7,70 euros de gastos de devolución del router.

La parte reclamada aporta escrito adjuntando la grabación, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio se activó el 7 de junio de 2018, posteriormente cuando se van a realizar las comprobaciones del router el cliente rechaza la actuación porque está portando a otro operador. En la grabación se comprueba que solicitó una alta nuevo de fijo por lo que el contrato es correcto y le corresponde abonar



Comunidad de Madrid

el incumplimiento de la permanencia por los costes de instalación y descuentos. Se ha comprobado que la baja se solicitó el 12 de junio por lo que se ha anulado la deuda de 90,90 euros, y se va a generar una nueva factura de 71 euros correspondiente a la penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia. Las reclamaciones por daños y perjuicios están excluidas de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que desistió de la contratación dentro del plazo legalmente establecido, que la empresa reclamada no acredita las actuaciones realizadas en relación con la instalación que justifique una penalización, habiendo alegado además que el cliente lo rechazó, y que el servicio de línea fija e internet no llegó a prestarse habiendo acreditado la parte reclamante mediante la correspondiente factura que se lo prestó su operador no habiendo presentado la empresa reclamada prueba en contrario. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos emitidos en relación con la línea fija e internet y no emitir nueva facturación por cuota ni penalización por incumplimiento de permanencia.

En relación con la reclamación por el coste del envío del router a través del servicio de Correos, constituye un gasto en el que incurrió la parte reclamante sin intervención de la empresa reclamada, al no haber esperado sus instrucciones. Según consta en el expediente la parte reclamante solicitó el 15 de junio de 2018 a través de un correo electrónico las instrucciones, y procedió a devolver el router por voluntad propia el 21 de junio de 2018, considerando que el plazo transcurrido entre ambas fechas no es suficiente para entender que hubo una falta de información por parte de la empresa reclamada, por lo que se desestima su abono.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.