

LAUDO ARBITRAL

EXpte. Nº ARBC: 06470.2 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de febrero 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 17 de septiembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 26 de diciembre de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designó el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, 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 el cargo por baja anticipada de 63,78€ facturado el 14/08/18, tras quedarse sin servicio fijo (voz e internet) desde el 2 de julio hasta el 9 de agosto, fecha esta última en la que decidió cambiarse de compañía. Solicita se anule la citada penalización por la falta del servicio y de la que en todo caso no fue informada, no habiendo recibido el contrato.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la línea [REDACTED] mantenía un compromiso de permanencia de 12 meses desde el 11/05/18 hasta el 11/05/19, motivo por el cual al darse de baja por portabilidad el 25/07/18, se ha generado el cargo por baja anticipada reclamado.

Por otro lado, con fecha 05/07/18 la reclamante informó de la falta de servicio fijo, siendo ello subsanado con fecha 24/07/18, motivo por el cual la baja del fijo 918015018 no ha generado cargo por baja alguno, habiéndose suspendido la facturación de dicho servicio y generado por indisponibilidad 2,50€ en la factura emitida el 12/07/18.

Al día de la fecha la reclamante adeuda 86,07€ de la factura emitida el 12/08/18, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 28 de enero de 2019**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada 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 de la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura comprensiva del cargo por baja anticipada de 63,78€ objeto de controversia, y vista la oferta contratada, si bien no se detecta en la misma vulneración alguna siendo el cargo por baja anticipada reclamado asociado a la línea [REDACTED] correcto; ello no obstante, habiendo reconocido la propia operadora la avería padecida por la reclamante en el servicio fijo de voz e internet, procede que de conformidad con lo establecido en la legislación aplicable, la empresa reclamada compense a la reclamante por la interrupción del servicio de voz, con cinco veces la cuota mensual de abono y por la interrupción del servicio ADSL con una cuota mensual de abono, en ambos casos, prorrateadas por el tiempo de duración de la suspensión del servicio, lo que parece haber sido de unos 20 días.

De modo que, habiendo compensado la operadora por la indisponibilidad del servicio únicamente con 2,5€, pero no constando desglosada la cuota de cada servicio (fibra, móvil y fijo) comprendido en el Pack Love Esencial contratado; se acuerda que la empresa reclamada compense a la reclamante con la anulación de la deuda de 86,07€ objeto de reconvencción.

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, 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]