

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06483.7 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 8 de abril 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 Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 14 de septiembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 5 de mayo de 2019 **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 **EQUIDAD**.

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 factura emitida el 16/11/17 de 160,10€ pues comprende dos penalizaciones por baja anticipada que suman un total de 148,55€ con las que no está de acuerdo, solicitando su anulación y la no inscripción de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha manifestado que sobre la línea [REDACTED] se activó el 03/07/17 un descuento del 10% con un compromiso de permanencia de 12 meses. Posteriormente, con fecha 05/09/17 se activó un descuento del 20% sobre la cuota mensual del paquete de voz y datos, llevando asociado un compromiso de permanencia de 12 meses, o el pago de una penalización de 107,88€. Que habiéndose dado de baja por portabilidad el 23/10/17, antes de finalizar su compromiso de permanencia, se han generado las penalizaciones facturadas. Al día de la fecha, la reclamante adeuda 160,10€ de la referida factura.

Celebrándose la **audiencia oral el 8 de abril de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras alquilar un piso, cambió de titularidad la línea fija quedándose ésta, pero no logra acceder a su zona de usuario. Reclama varias veces pero siempre le responden que en 72 horas se resolvería el problema lo que nunca fue así. Dispuesta a irse de la compañía, le ofrecen el segundo descuento que acepta, si bien continúa sin acceder a su cuenta de usuario. Cansada de reclamar y de no poder saber qué le facturaban decide cambiar de compañía. Solicita se anulen las dos penalizaciones facturadas.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, teniendo en cuenta que todo cambio de titularidad implica la subrogación de las condiciones contractuales del anterior titular, vistos los dos compromisos de permanencia asociados a la línea y revisada la factura objeto de controversia, se verifica sobre la cuota del servicio contratado la aplicación de un único descuento, el del 20% suscrito el 05/09/17, y no el del 10% suscrito el 03/07/17.

Debiendo en consecuencia la operadora rectificar la factura emitida el 16/11/17 de 160,10€, deduciendo de la misma la penalización por incumplimiento de la permanencia en ADSL de 54,86€, quedando la citada factura en 105,24€, IVA incluido, cantidad que la reclamante deberá pagar.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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 105,24€ 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**.



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**

