

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06501.1 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de marzo 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 el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 21 de septiembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 de febrero 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 las penalizaciones facturadas tras darse de baja por incumplimiento del contrato (a partir de abril de 2018 le empezaron a cobrar mucho más) y el acoso recibido. Solicita el reintegro de todas las cantidades cobradas de más (650€), una indemnización por los daños padecidos a mi persona y familia (4500€) y la retirada de los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha manifestado que no puede aceptar el arbitraje propuesto pues las reclamaciones de más de 3005€ están expresamente excluidas de la Oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo suscrito por la empresa reclamada.

Celebrándose la **audiencia oral el 18 de marzo de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones cuya copia se incorpora al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que pagando unos 60€/mes, de repente le empezaron a facturar más del doble. Reclama y le ofrecen por teléfono reducir el pago a unos 50€/mes y además un terminal adquirido a plazos. Lo acepta pero entonces se queda sin servicio unos 15 días, optando por cambiarse de nuevo a [REDACTED] en las mismas condiciones económicas. Pero poco después a su hijo le suspenden el servicio por un roaming estando en Cádiz, facturándole 199€. Le rectifican la factura, pagando todo, pero a la semana siguiente le dan de baja todos los servicios. Devuelve entonces los equipos por Correos en el sobre recibido pero también se los facturan. Solicita se anule la deuda generada y la retirada de los ficheros de solvencia patrimonial.

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

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, si bien revisada la facturación emitida en el ejercicio 2017 no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor; ello no obstante, vistas las ofertas contratadas el 25/11/17 y el 02/02/18, así como la suspensión padecida sin causa justificada en el servicio fijo y en la línea móvil [REDACTED] de la facturación adeudada emitida en el 2018 se acuerda lo siguiente:

- Que de la factura emitida el 27/03/18 de 701,73€, la operadora anule las dos penalizaciones asociadas al servicio fijo (103,08€) habida cuenta la suspensión y las dos penalizaciones asociadas a la línea móvil [REDACTED] (255,41€) por falta de acreditación, debiendo la reclamante pagar de la misma 343,24€, IVA incluido, importe correspondiente a la suma de las cuotas, consumo y pago del terminal Huawei P10.
- Que de la factura emitida el 27/04/18 de 257,94€, la operadora anule las tres penalizaciones asociadas a la línea móvil [REDACTED] (170,64€) habida cuenta la suspensión, debiendo la reclamante pagar de la misma 87,30€, IVA incluido, importe correspondiente al pago del terminal Samsung GXY J3 2016 Negro.
- Que la factura emitida el 27/05/18 de 232,99€ sea anulada en su totalidad por la operadora al haber devuelto la reclamante los equipos (TV, Router y ONT) recibidos.

Debiendo en consecuencia, del importe de 1071,42€ objeto de reconvención, pagar la reclamante 430,54€, IVA incluido, y la operadora anular el resto.

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, una vez saldada la deuda de 430,54€ 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**.



Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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**

