



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07190.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 29 de abril de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: se da de alta para un servicio de teléfono fijo internet y dos líneas móviles. Nunca llegaron a enviarle las sims para el servicio móvil, parte fundamental del paquete que contrató. A día de la reclamación no están. Llama antes de los 15 días para darse de baja y le dijeron que ok y que llamarían para indicarle cómo devolver el router. El servicio sigue activo y llega una factura que paga, llega también la del mes siguiente y la paga por error. Cuando indica que lo quiere cancelar le piden 300 euros, a pesar de que intentó hacerlo en 15 primeros días.

Solicita que no le cobren más de las dos facturas ya pagadas y que admitan que no le dieron el servicio por el que pagó.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 15 de enero de 2019 que se somete voluntariamente a arbitraje y entrando en el fondo del asunto, señala que el día 9 de mayo de 2018 realiza un intento de entrega de tarjetas sim, estando el cliente ausente. El día 10 sale nuevamente a reparto y el cliente rechaza el pedido, se devuelve a almacén y no consta nueva petición.

La solicitud de baja de servicios se hace el día 23 de julio de 2018 (fijo) y se cancela la portabilidad de las móviles el 14 de mayo de 2018, por tanto ejercitando el derecho de desestimiento fuera de plazo.



Comunidad de Madrid

El reclamante manifiesta mediante escrito de fecha 6 de marzo de 2019, que en ningún momento recibió la tarjeta sim, y si llamó el transportista lo único que pudo informarle es que estaba trabajando, pero nunca le indicaron dónde recogerla. Llamó por teléfono para que se la enviaran, no lo hicieron y le cobran el pack entero.

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

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

La parte reclamante no comparece a la audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada se opone a la reclamación, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante debiendo la entidad reclamada **anular cualquier factura emitida con posterioridad** a las que constan abonadas por el cliente, ya que la empresa admite en sus alegaciones que por una serie de circunstancias-, no se llegaron a entregar al cliente las tarjetas SIM, necesarias para la activación de parte del servicio contratado con la empresa.

El reclamante manifiesta que no le dejaron aviso, para ir a recoger las tarjetas. Dicha manifestación no es desvirtuada por la empresa.

No se estima vencido el plazo de desistimiento ya que la entrega de las tarjetas SIM citadas, son imprescindibles para activar parte del servicio contratado, y en consecuencia no puede afirmarse que se haya iniciado ese plazo, al no estar las mismas en poder del solicitante.

Se considera que el usuario no ha incumplido el contrato concertado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

Asimismo y 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.

ARBCRS32



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 29 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

