



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 07203.4 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de noviembre 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 Competitividad.

VOCALES: [REDACTED], propuesta por la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid UCE.

[REDACTED], propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 21 de agosto de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de octubre 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 el incumplimiento del contrato suscrito pues los servicios no le funcionan y con la factura rectificativa emitida el 16/07/19 de 284,79€. Solicita se rectifique la citada factura, deduciendo la penalización por baja anticipada y dejándola en 51,29€, única cantidad que está dispuesta a pagar.

La parte reclamada ha manifestado que, revisados sus archivos, la reclamante contrató el 21/05/19 una tarifa para la línea [REDACTED] asociado a un compromiso de permanencia. Con fecha 04/06/19 comunicó la falta de servicio en el fijo, siendo ello resuelto por el equipo técnico. Finalmente, con fecha 13/06/19 las cuatro líneas han causado baja por portabilidad.



Que en atención al cliente, ha eliminado de la factura emitida el 16/07/19 de 432,96€, los cargos por baja anticipada facturados asociados a las líneas [REDACTED] y [REDACTED], quedando una deuda pendiente de pago de 213,74€, impuestos incluidos.

Celebrándose la **audiencia oral el 28 de noviembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, manifestando que sólo tenía un compromiso de permanencia, cuando le han facturado más penalizaciones. En realidad, el problema es que en su casa no tenía internet, y a pesar de todas las reclamaciones que hizo, no se solucionó el problema, motivo por el cual decidió darse de baja, pero le pasan una factura de 432,96€ con toda una serie de penalizaciones. Reclama y le rectifican la factura dejándola en 213,74€ pero considera que por 18 días es excesiva.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 de la parte reclamante** por cuanto revisada la factura rectificativa objeto de controversia y vistas las incidencias padecidas en el servicio fijo; la operadora deberá rectificar la citada factura deduciendo de la misma la penalización de 74,0822€ y el concepto de "otros cargos" de 67,2397€ más IVA, dejándola en 58,28€, IVA incluido, cantidad que la reclamante deberá pagar.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 58,28€ 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, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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 la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con notificación a la otra parte**, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.



Comunidad de Madrid

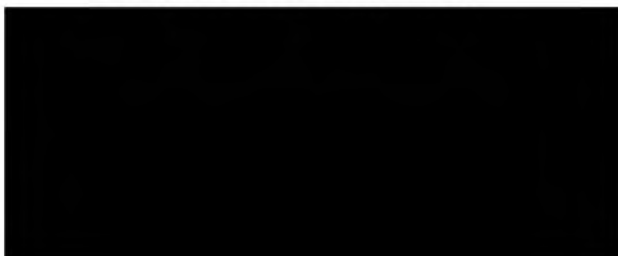
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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**

