

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 07608.6 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de febrero 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] propuesta por la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 13 de noviembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de enero 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 facturación emitida pues comprende una línea fija [REDACTED] no contratada y una tarjeta sim de la línea [REDACTED] que no ha utilizado. Solicita se anule la deuda generada.

La parte reclamada no ha formulado alegaciones, toda vez que no consta en el expediente haberle trasladado de la solicitud de arbitraje con anterioridad a la convocatoria de la presente audiencia, no habiendo podido contestar a la demanda, ni

dar traslado de la misma a la otra parte; careciendo el expediente de la preceptiva contradicción.

Celebrándose la **audiencia oral el 28 de febrero de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito sus alegaciones, cuya copia se adjunta al presente, manifestando que la reclamante tenía suscrito un servicio fijo [REDACTED], pero en marzo de 2018 solicitó además el alta del ADSL, modificándose el nº fijo por el [REDACTED]. La cuota de 54€/mes incluye el ADSL y el referido servicio fijo. Que las facturas emitidas además de los servicios mencionados comprenden cuotas y consumos del resto de los servicios contratados, el terminal adquirido a plazos y una penalización por baja anticipada. Al día de la fecha, la reclamante adeuda 372,144€.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que la facturación emitida no respeta la oferta contratada por teléfono de 60€/mes por tres líneas móviles + fijo + Fibra. Como las facturas superaban los 100€, reclamo y le informan que en lugar de la fibra, le han puesto ADSL, y que por eso el precio facturado es distinto. Entiende que, al día de la fecha, adeuda un par de mensualidades de 60€ cada una pero no los 372,14€ que ahora le reclaman.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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, revisada la facturación aportada se confirma el cambio unilateral de las condiciones ofertadas en cuanto al servicio de internet y al precio finalmente aplicado, todo ello sin previa aceptación por la reclamante. Debiendo en consecuencia ésta pagar 120€, importe estimado de dos mensualidades y la operadora cancelar el resto de la deuda generada, es decir, 252,144€, IVA incluido.

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 120€ 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**