



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07680.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de marzo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████ en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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 que el 24/04/2018 contrata la línea fija, ADSL y línea móvil, con una cuota de 32 euros que incluye alta de línea con ADSL, llamadas ilimitadas de fijo y móvil, y una TV de regalo. El 26/04/2018 recibe tarjeta SIM para móvil y en uno o dos días está operativa la línea móvil. Hasta el 22/05/2018 no se produce el alta de línea fija ni ADSL y sin servicio. El 29/05/2018 tras comprobar que el servicio recibido no es de su agrado, y en tiempo y forma para no incurrir en penalización, solicita la baja y la portabilidad a otra compañía. Hasta el 13/06/2018 no se produce conexión en la otra compañía el 15/06/2018 recibe la admisión de baja de ██████████. El 6/06/2018 recibe factura por importe de 192,04 euros que devuelve, el 22/06/2018 presenta escrito en una tienda de ██████████ manifestando que tiene a su disposición los equipos. El 04/09/2018 recibe llamada de ██████████ aceptando el ofrecimiento de pagar el 50% de la factura pendiente y dejar resuelta la deuda. El 13/07/2018 recibe otra factura por importe de 91,74 euros más un abono de 5,05 euros, sumando la deuda una cantidad de 86,69 euros, consistente en un consumo de 13,33 euros y una penalización de 75,61 euros por baja anticipada y la no devolución de equipos. Solicita la anulación de la factura por importe de 86,69 euros, teniendo en cuenta el consumo real con la cuota contratada de 32,62 euros/mes.

La parte reclamada alega que la línea ██████████ fue activada a fecha 22/05/2018, siendo adquiridos para el servicio de dicha línea un Router y un terminal, llevado asociado un compromiso de permanencia de 24 meses. El plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento y devolución de los dispositivos es de catorce días naturales desde la fecha de recepción del mismo, por compra efectuada por servicio de venta a distancia, en el caso que nos ocupa el cliente solicita la baja del servicio por traspaso a otro operador el 12/06/2018 y se da de baja el 17/06/2018, superando el límite establecido. No consta devolución de los dispositivos asociados al alta de la línea fija. En la factura de fecha 3/07/2018 emitida con el cargo por baja de la línea fija no se observa anomalía. Solicitan reconvencción por el importe pendiente de pago de 86,69 euros (con impuestos) de la factura de fecha 03/07/2018, con el recargo por baja de la línea fija.

La parte reclamante se reafirma en su solicitud y añade respecto a la penalización, que notificó la baja antes de los 14 días, tal como aparece en la documentación aportada. Concreta de forma expresa su pretensión económica en 75,61 euros, manifestando estar de acuerdo en el pago de del consumo por importe de 13,33 euros de la factura de fecha 03/07/2018.



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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que se cambió a movistar el 29/05/2018, que pagó 96 euros, correspondientes al 50% de la primera factura y que los equipos están en su casa para devolver.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no habiéndose negado por la parte reclamada la tardanza, resulta procedente **anular**, de la factura de fecha 03/07/2018, el recargo en concepto de baja anticipada/no devolución de equipamiento de la línea fija, y que **el reclamante pague el servicio de telefonía fija**.

Se **estima parcialmente la reconvencción** formulada por la empresa reclamada en la cuantía de **13,33 euros, impuestos incluidos, que el reclamante debe abonar a la reclamada**.

El reclamante deberá **devolver** los equipos donde le indique la empresa reclamada.

La reclamada deberá, en su caso, una vez abonada la duda realizar las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



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, 08 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL