

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 07943.0 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril 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.

VOCAL: [REDACTED] propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED] [REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 15 de noviembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 11 de marzo 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 tras solicitar el traslado de los servicios de internet, fijo y TV contratados a su nuevo domicilio pues no respeta la oferta contratada de 44€/mes y el retraso en la ejecución del traslado. Solicita se lleve a cabo el referido traslado, se rectifique la facturación emitida y el reintegro de las cantidades cobradas de más (200,76€).

La parte reclamada ha manifestado que, analizados los hechos, ha procedido al abono de un total de 121,28€, mediante la emisión de dos facturas rectificativas de 50,49€ y 32,40€, respectivamente, y un abono de 38,39€, por los servicios no utilizados desde la solicitud de traslado de los mismos y facturados hasta el 08/11/18.

Que la activación del servicio móvil se realizará en el plazo de 15 días y de los servicios fijos en el plazo de 90 días.



Celebrándose la **audiencia oral el 24 de abril de 2019**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que finalmente el 22 de noviembre de 2018 se llevó a cabo el traslado del servicio fijo pero la facturación que le emiten sigue siendo muy superior a lo contratado. De hecho entrando en su cuenta de [REDACTED] ha podido verificar que le han aplicado un nuevo contrato y un nuevo compromiso de permanencia del que no sabía nada y que también solicita le anulen. En su opinión tienen que reintegrarle 289,09€, cantidad facturada de más teniendo en cuenta que hasta el día de la fecha no le han abonado nada.

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 Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, habiéndose llevado a cabo en plazo legal el traslado de los servicios fijos objeto de controversia, pero no habiendo informado la operadora del cambio de contratación y del nuevo compromiso de permanencia adquirido el 20/11/18; se acuerda que la operadora proceda al abono ofertado de 121,28€, por los servicios no utilizados desde la solicitud de traslado de los mismos y facturados hasta el 08/11/18; y a la anulación de los dos compromisos de permanencia aplicados según página adjunta.

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. El **abono de la cantidad** de 121,28€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio, salvo que al día de la fecha ya se hubiera realizado.

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

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.

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**

