



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08358.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de marzo 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 le han cobrado 52,77 euros que no ha consumido por un servicio que no ha recibido. Solicita la devolución de 52,77 euros y la activación de la línea de teléfono móvil [REDACTED]. En escrito adjunto añade que hizo una portabilidad el día 29 de septiembre de 2018 de Orange a Yoigo quien tardó 33 días en tramitarla, dejándola sin línea móvil ni fija, pero pasándole facturas. Además desde hace cinco meses se ha perdido su número móvil. Solicita una indemnización por daños y perjuicios, devolución de su número móvil y todas las facturas pagadas, por importe total de 2000 euros.

La parte reclamada alega que . La línea móvil actualmente funciona correctamente, Desde septiembre de 2018 hasta febrero de 2019 tiene consumo tanto de llamadas como de Internet, excepto a partir del 20 de febrero de 2019. Han anulado la parte de los días de febrero que no ha hecho uso de la línea, cantidad que asciende a 12,69 euros. En cuanto al mes de marzo, la cuota será gratuita. Han anulado el importe de 109 euros de incumplimiento de permanencia por la baja de la Fibra/Fijo, al no poder comprobar si en el momento de la venta la cliente fue informada de los gastos de instalación.

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 solicita la baja del móvil. En la vista se evidencia que el número ha sido utilizado y la reclamante reconoce que el número que aparece en la factura es habitual.

La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que toma nota de la solicitud de baja de la línea móvil y van a proceder a dar la baja.



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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, de la documentación y manifestaciones realizadas en el acto de la vista, queda acreditado que se ha podido utilizar la línea de WhatsApp, reconociendo la reclamante las llamadas efectuadas a su entorno; no obstante la empresa **reclamada** acepta **anular** la parte de los días de febrero que no ha hecho uso de la línea por la cantidad de **12,69 euros** y la cuota gratuita del **mes de marzo**, así mismo **anular y devolver el importe de 109 euros** de incumplimiento de permanencia por la baja de la fibra/fijo, y proceder a la tramitación de la **baja de la línea móvil**, que este este Órgano Arbitral hace suyo, no procediendo ninguna otra petición objeto de reclamación.

Referente a la indemnización de daños y perjuicios este Órgano Arbitral acuerda **no entrar a conocer** al no ser materia de arbitraje y estar excluido por Yoigo en su Oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, dejando expedita la vía judicial.

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.

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.

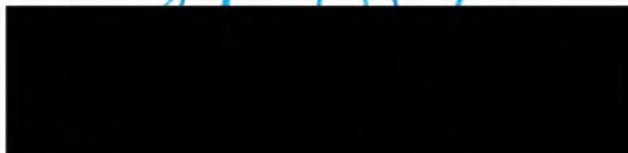


Comunidad de Madrid

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

Madrid, 26 de marzo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

