



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08420.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

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 el 1 de septiembre solicitó a [REDACTED] un renuevo del teléfono móvil e instalación de fibra, el mismo día fueron a instalarlo pero el técnico dijo que ya estaba instalado y desde ese momento nunca funcionó, tras varias llamadas y largas esperas sin darle solución el 5 de septiembre solicitó la baja, le habían informado que tenía 15 días para darse de baja pero en la factura le cobraron la permanencia. Solicita pagar solo el renuevo y del resto solo lo que sea justo.

La parte reclamada alega que el servicio se activó el 30 de agosto de 2018, el 31 de agosto el reclamante llamó indicando que tenía una incidencia con el Internet que fue resuelta en el momento, sin tener ninguna incidencia más solicita la baja de los servicios con fecha de 5 de septiembre de 2018. Con la línea fija se adquirió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 150 euros, impuestos incluidos, realizado en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a Internet. No cumplió el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado en un equipo correspondiendo al cliente pagar la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal, aportan Condiciones Generales del Servicio de Postpago y grabación de la venta, donde es debidamente informado. El 29 de agosto de 2018 adquirió el terminal Huawei Y5 2018 Negro, asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 50 euros, impuestos incluidos por la compra del terminal y un pago a plazos de 2 euros/mes durante 24 meses, al no cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado al cliente le corresponde devolver la parte proporcional de dicho descuento, así como las cuotas pendientes de pago del terminal, aportan Condiciones Generales del servicio de postpago y contrato firmado por el reclamante. En la misma factura se le ha generado las cuotas de pago a plazo que quedaban por abonar, y el incumplimiento de permanencia del terminal, por no cumplir el plazo de 24 meses. Solicita reconvención por importe de 7,35 euros, impuestos incluidos, de la factura de septiembre de 2018, aportan factura.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

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 **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto queda acreditado que la incidencia presentada por la reclamante fue atendida, no constando más incidencias, y que la empresa informó de las condiciones de la contratación y constando el consentimiento de la parte reclamante, según grabación adjunta al expediente, siendo así que las condiciones de contratación han sido respetadas por la empresa reclamada y que se le hizo en la promoción bonificaciones de las que se le informa "... si desistes en el plazo de 14 días Yoigo puede ejercer su derecho de cobrar el coste de la instalación realizada 150 euros, la parte proporcional de las cuotas y el consumo realizado hasta ese momento...".

En cuanto a la **reconvención** de 7,35 euros, impuestos incluidos, formulada por la factura aportada **la parte reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad acordada de 7,35 euros, impuestos incluidos**, por la factura de septiembre 2018, fecha de emisión 01-Octubre-2018, en la que se constara que hay consumo efectuado en el periodo que en ella se refleja y cuyo pago no ha sido acreditado.

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

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, vinculante y ejecutivo, 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

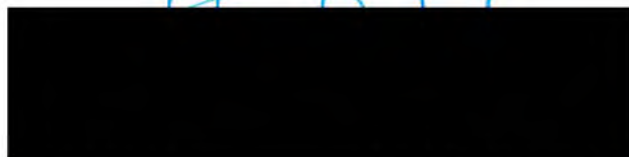
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



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

