



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01896.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 19 de enero de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 incumplimiento del contrato desde su activación, principalmente en la línea fija, internet y televisión, y aún prestando servicios defectuosos le cobraron el precio completo y una penalización. Después de varios meses sin conseguir que se resolviera el problema, se vio obligada a portar los servicios a otro operador. Solicita la anulación de la penalización y revisión de la última factura.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los servicios fueron activados el 21 de agosto de 2019 llevando asociado un compromiso de permanencia de 12 meses, y fueron dados de baja el 8 y 16 de enero de 2020. Tras las notificaciones de lentitud/corte del servicio, se hicieron pruebas por el servicio técnico verificando el correcto funcionamiento del servicio de fibra, por lo que las facturas del 20 de enero y 20 de febrero de 2020 son correctas. No obstante, en calidad de servicio se realiza un ajuste de 154,37 euros en concepto de penalización por baja anticipada de la factura del 20 de enero de 2020. La reclamante adeuda 325,35 euros, sobre la que formula reconvencción. Adjunta copia de las facturas, comprobante de venta y confirmación por SMS.

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 aporta escrito alegando que reclamó por los constantes cortes de internet, wifi, televisión y datos en el domicilio, por lo que tuvo que cambiar de compañía. El 2 de enero de 2020 pagó una factura de 102,0 € por lo que el mes de diciembre está pagado, y el 3 empieza a facturar el nuevo operador (adjunta copia de la factura), así que sólo deberían facturar del 1 al 3 de enero, y le siguen pasando más facturas, el 29 de enero de 2020 de 262,95 euros y otra el 2 de marzo de 2020 de 216,77 euros, y desconoce de dónde salen dichas cantidades. No se niega a pagar lo consumido, la parte proporcional correspondiente del día 1 al 3 de enero de 2020.

La parte reclamada aporta un escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención, del cual se dio traslado a la parte reclamante.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en la prestación de uno de los servicios incluidos en el pack contratado, que la empresa reclamada no acredita que fuera resuelta. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las penalizaciones, y se consideran correctos los cargos correspondientes a cuota y consumo hasta la fecha de baja. La factura de fecha 20 de enero de 2020, cuyo periodo de facturación comienza el 15 de diciembre de 2019, se rectifica a la cantidad de 108,58 €, y la factura de 20 de febrero de 2020 a la cantidad de 3,11 €, reflejando ambas facturas consumo, y habiéndose prorrateado las cuotas hasta la fecha de baja de cada línea.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 325,35 €, debiendo abonar la parte reclamante 111,69 €.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 19 de enero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####