



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04494.6 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 6 de abril de 2021, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Unión de Consumidores Europeos.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 2 de julio de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 2 de marzo de 2021 **Resolución de inicio** por el 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, pues no respeta la oferta contratada el 28/11/19 de telefonía fija e internet por 22,69€/mes; ni le abonan la instalación de la fibra pagada a #####. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas de más (230,29€), el abono del coste de instalación de fibra óptica de ##### (152€) y los daños y perjuicios padecidos (200€); todo lo cual asciende a 582,29€.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que la oferta suscrita el 28/11/19 no pudo aplicarse al darse de baja al día siguiente a petición del titular, la línea fija ##### rompiéndose el pack contratado. Que posteriormente, con fecha 07/12/19 el abonado aceptó

Una nueva oferta consistente en Fibra 300 Mb + fijo sin llamadas al ##### por 37,95€/mes.

Comunidad de Madrid

Durante 12 meses, además de la cuota (19,95€/mes) de la línea móvil ##### siendo correcta la facturación emitida.

Celebrándose la audiencia escrita el 6 de abril de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante**, por cuanto si bien es cierto que la línea fija del Pack contratado ha cambiado, no habiendo acreditado la operadora el motivo de la baja de la línea fija 91634400 el mismo día de la oferta del 28/11/19, objeto de controversia, constando en la factura emitida el 27/12/19 el cobro del mismo servicio de Fibra 300/300 asociado a ambas líneas fijas, servicio móvil aparte, y no constando en la oferta remitida al reclamante por email el 28/11/19 numeración de línea fija alguna; se concluye que las condiciones de la oferta realizada han de mantenerse.

Debiendo en consecuencia la operadora reintegrar al reclamante los 150€ de la instalación facturada por el anterior operador y 104,08€ más IVA por la diferencia de la cuota facturada durante 12 meses ($31,3636€ - 22,69€ = 8,6736 \times 12 \text{ meses} = 104,08€$); lo que asciende a un total de 276€, IVA incluido, no procediendo mayor reintegro.

En cuanto a la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, informar al reclamante que si bien ha cuantificado en 200€ la indemnización que solicita, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando al respecto expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El abono de la cantidad de 276€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3° del RD 9231/2008, 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 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 esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO.



Comunidad de Madrid

Previa notificación a la otra parte del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, 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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.