



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06035.2.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de junio de 2020, 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.

, propuesto por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 3 de junio de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 17 de diciembre 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 las permanencias facturadas, la del fijo por no haber aceptado expresamente la oferta, y la del móvil junto con las cuotas del terminal asociado, que ha pagado a pesar de no estar conforme pues el terminal era un regalo. Solicita se anulen las citadas penalizaciones, el reintegro de la cantidad pagada así como las cuotas del terminal de regalo, la retirada de los ficheros de solvencia patrimonial y una indemnización por los daños y perjuicios padecidos.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada ha manifestado que, tras la contratación inicial del 08/01/18, la cliente aceptó un descuento del 10% sobre la cuota del pack contratado para la línea fija asociado a 12 meses de permanencia, renovado el 08/10/18; y con fecha 15/01/18 adquirió a **plazos** un terminal Alcatel U5 negro, para la línea móvil ##### asociado a 24 meses de permanencia. Que ambas líneas fueron dadas de baja en diciembre de 2018, antes de finalizar los compromisos de permanencia, motivo por el que se han facturado las penalizaciones reclamadas. Que en atención comercial, ha procedido a realizar un abono de 84,86€, anulando la permanencia asociada al fijo, y paralizado todas las acciones de recobro.

Celebrándose la audiencia oral el 29 de enero de 2020, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no compareció a la vista, no habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su **reclamación** y manifestando que, si bien le reconocen la devolución de la penalización del fijo, al día de la fecha sigue sin recibirlo. Por otro lado, le han seguido facturando cuando ya se había cambiado de compañía en diciembre de 2018, salvo una línea móvil que portó en mayo de 2019. El caso es que le reclaman 253,74€ y poco después le ofrecen abonarle algo, pero como no lo hacen, le suspenden el servicio. Ha pagado posteriormente pequeñas cuantías para recuperar el servicio sin lograrlo. Por todo ello, solicita no solo la devolución de las dos penalizaciones, sino además las cuotas pagadas desde enero hasta junio de 2019 de la línea móvil por carecer de servicio y una indemnización por todos los perjuicios padecidos.

Dictada Resolución Arbitral de Suspensión con fecha 31 de enero de 2020,

Suspendiéndose la dictación del Laudo para requerir a ambas partes mayor documentación e información; en esta fecha se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, previa deliberación, se dicta el LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistas las condiciones contratadas y las fechas de baja, los terminales recibidos, revisada la facturación emitida así como los distintos pagos acreditados por la reclamante, y teniendo en cuenta los abonos ya realizados por la propia operadora; se concluye que la facturación emitida es correcta y acorde a las condiciones contratadas, no procediendo mayor abono o reintegro alguno, quedando la reclamante al corriente en el pago.

Informar a la reclamante que tanto la normativa aplicable como el condicionado general del contrato del servicio suscrito permiten repercutir al cliente los gastos ocasionados por devolución del recibo, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora (interés legal más un 2%), una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla, así como la suspensión del servicio por impago. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.



Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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 solo 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.