



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06161.7.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de enero 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 2 de julio 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 la factura emitida el 20/05/19 de 421,46€ y el incumplimiento del contrato suscrito, pues supuso la pérdida de su línea fija ##### teniendo que llevar a cabo una retro-portabilidad y permaneciendo un mes sin servicio. Además, le enviaron un terminal Alcatel que nunca solicitó y no pudo devolver. Solicita se anule la deuda generada y la no inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha manifestado que, con fecha 28/03/19, la cliente contrató los servicios, pero habiendo sido portada la línea ##### a otro operador el 27/03/19, se activó una

#####, nº [falta indicar el número]

Comunidad de Madrid

Línea fija nueva, la ##### que atendiendo a la **reclamación** formulada ha dado de baja esta última con fecha 24/04/19 y realizado los siguientes ajustes: 243,66€ facturados por baja anticipada del servicio fijo; 101,58€ de penalización del servicio móvil y 57,85€ del equipo ##### TV Android.

Que tras dichas anulaciones, la reclamante adeuda 101,39€, importe correspondiente a la suma de las facturas emitidas en mayo, junio y julio de 2019, y por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la audiencia oral el 29 de enero de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su **reclamación** y manifestando que nunca solicitó ni adquirió terminal alguno, que en todo caso devolvió el 5 de agosto de 2019, y que sin embargo se lo han venido facturando a razón de 4,5€/mes. Que por otro lado, al cambiarse de compañía le han generado una serie de facturas y penalizaciones con las que tampoco está conforme, si bien parece que le han anulado un total de 415€. Solicita no pagar nada más, que le devuelvan todo lo cobrado por el terminal fijo devuelto y que dejen de acosarle empresas de recobro.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO:

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, vista la oferta contratada, la facturación aportada, la devolución del terminal Lenovo facturado a **plazos**, los últimos pagos realizados y los ajustes efectuados por la operadora, se concluye que el reclamante ha pagado sobradamente lo que le corresponde, debiendo la operadora anular la deuda reconvenida de 101,39€, IVA incluido.

No entrando a conocer de la **reclamación** de daños y perjuicios solicitada por estar expresamente excluida de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada, quedando al respecto expedita la vía judicial.

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, una vez saldada o anulada la deuda, 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.



Comunidad de Madrid

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.