



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06327.2.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 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 Unión de Consumidores Europeos.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 25 de julio de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 20 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 facturación emitida, que incumple la oferta contratada, pues ni le suministraron la fibra y nunca le facturaron los 60€ por todos los servicios contratados (fibra+fijo+movil). Solicita el envío del contrato suscrito y de la grabación realizada, copia de la facturación emitida, el ajuste de la misma a los 60€/mes y el reintegro de las cantidades cobradas de más.

La parte reclamada ha manifestado que el cliente contrató el 18/04/18 para las líneas ##### y ##### la tarifa ##### Esencial, añadiendo a la misma el 16/01/19 otra línea.

Comunidad de Madrid

Móvil adicional. Que con fecha 17/07/19 se ofreció al cliente un cambio de tarifa con descuento, incluyendo el cambio de ADSL a Fibra, siendo éste expresamente rechazado por el cliente. Al día de la fecha éste mantiene una deuda de 318,27€, importe correspondiente a la suma de las facturas emitidas desde mayo a octubre de 2019, y por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la audiencia oral el 28 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 tras la contratación telefónica de 51€/mes por todos los servicios, nunca le suministraron la fibra, manteniendo el ADSL, y sin embargo le han venido facturando importes muy superiores al pactado. Que ha pagado todo hasta marzo de 2019, habiendo devuelto las siguientes.

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 **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta contratada el 18/04/18 (pack ##### Esencial por 51,95€/mes para las líneas ##### y ADSL) y el 18/01/19 (línea adicional ##### por unos 20€/mes asociada al terminal Huawei P20 Lite comprado a **plazos** por 10,74€/mes durante dos años) y revisada la facturación aportada emitida desde el 28/05/19 hasta el 28/12/19; no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo la misma procedente pues aplica correctamente las tarifas contratadas, respondiendo los mayores importes facturados al consumo realizado, a bonos de llamadas y ampliaciones de Megas suscritos.

Debiendo en consecuencia el reclamante pagar la deuda generada, atendiendo a la reconvencción formulada, cuya suma asciende al día de la fecha a 339,75€, IVA incluido.

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 la deuda de 339,75€ por la reclamante, 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.