



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06526.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 10 de marzo de 2020 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID , 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 el incumplimiento del cambio de empresa y el precio de 43 euros al mes con IVA. No estaba en la promoción del pago del cambio, no le dijeron nada. Solicita que se modifique el contrato como particular y la devolución de 107,55 euros.

La parte reclamante aporta nuevo escrito con fecha 7 de noviembre de 2019 manifestando que además no han traspasado internet y TV al nuevo domicilio, a pesar de que cuando contrató le dijeron que sí lo harían. La solución pasaría por permanecer 18 meses a razón de 60 euros mensuales y no a los 43 euros que paga.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en cambio a la solicitud de cambio de segmentación de empresa a particular, el mismo no es posible ya que las tarifas contratadas son incompatibles con un contrato de particular. A tal efecto, debe contactar con el servicio de información comercial para aceptar una nueva oferta. Se ha realizado un abono de 103,55 euros por la permanencia pagada a otro operador, abono que verá reflejado en la cuenta bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 29 de enero de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que no le han transferido 103,55 euros sino 107,55 euros. Reclama los 3 meses que estuvo sin TV y cable a razón de 44 euros, que son 133 euros y otros 133 euros por las incidencias que le han producido, la falsedad documental de su persona como profesional, ya que está jubilado hace 3 años.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, declarando que ya no es cliente de la empresa, que recibió la

Comunidad de Madrid

Transferencia de 107,55 euros realizada y entrega de los equipos en ##### con el código que le facilitaron. Cuando cambió de domicilio le dijeron que no habría ningún problema, pero le dejaron sin servicio de la línea fija, internet y tv durante 3 meses, funcionando sólo la línea móvil, desde octubre hasta finales de diciembre que se dio de baja. Tenía contratado un pack con todos los servicios por unos 44 euros mensuales. En una factura le cobraron 180 euros porque había estado en Cuba, reclamó y le dijeron que se lo iban a desglosar, por lo que no pagó nada al mes siguiente y muy poco en la última factura. Reitera sus pretensiones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que no tienen pendiente la recogida del terminal, sin que se vaya a aplicar ningún cargo por este concepto. Se ha modificado la segmentación como cliente, constando como cliente particular. En cuanto al uso del servicio de televisión, en ningún momento se le ha comunicado incidencia con el funcionamiento del mismo, por lo que no procede abono por dicho concepto.

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 que la empresa reclamada ya le ha abonado 107,55 euros correspondientes a la penalización del operador de origen, y ha modificado la segmentación del reclamante a cliente particular. La parte reclamante ha manifestado que devolvió los equipos con el código que le facilitó la empresa reclamada, que declara en este sentido que no se va a aplicar ningún cargo por este concepto. No correspondiendo más abonos al no estar acreditado en el expediente la no prestación del servicio, no constando las facturas del periodo reclamado, ni la identificación de las reclamaciones interpuestas.

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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, 10 de marzo de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####