



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07093.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####/##### 209

En Madrid, a 12 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que con fecha 03/08/2019 se contrató el servicio con la compañía. El 08/08/2019 no se había efectuado la conexión, ya que según se informa por la operadora existía una incidencia abierta por problemas informáticos que no ha recibido contestación desde el servicio técnico de ##### y no existe previsión de cuándo se podrá solucionar la incidencia. Pero por un viaje a EEUU se necesita el roaming para disponer de servicio. A fecha 26/08/2019 no se ha recibido ninguna contestación de la empresa. Solicita resolución e indemnización por los daños ocasionados ya que se realizó el cambio de ##### a ##### para acogerse a la oferta no teniendo servicio de roaming activo en su viaje a EEUU.

La parte reclamada alega que con fecha 30 de agosto de 2019 se procedió a la activación de los Servicios ##### y ##### con fecha 2 de septiembre de 2019 de los Servicios ##### Fibra y ##### TV y con fecha 5 de septiembre de 2019 del Servicio #####. Que dichos servicios generan una cuota mensual de 61,97€, impuestos indirectos no incluidos, acogiendo a descuento Fidelización durante 12 meses, con un compromiso de 12 meses, por lo que durante el periodo promocional su cuota mensual será de 29.74€, impuestos indirectos no incluidos. Asimismo, se le aplica el Descuento Líneas Adicionales en cada una de las líneas móviles, por lo que la tarifa ##### Mini aplicada a cada una de los servicios móviles pasa a tener una cuota mensual de 8,26€, impuestos indirectos no incluidos. Por otro lado, indican que tal y como se informa en el punto 11.3.1. Inicio del Servicio del mismo se indica: ##### se compromete a ofrecer un **plazo** máximo de noventa (90) días naturales para el tiempo de suministro de la conexión inicial en el caso del Servicio Fijo y en un máximo de treinta (30) días en el caso del Servicio Móvil. A estos efectos, el tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación Cliente-#####, por la que se acepta la solicitud de conexión hasta el momento en que el Cliente tenga disponible el Servicio. Por este motivo desde la fecha de contratación a la fecha de activación de los productos pueden variar como se indica en el párrafo anterior.

Comunidad de Madrid

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. Añade que el 3 de agosto de 2019 contrató en tienda servicio de portabilidad y cuatro líneas móviles. Le informaron que en tres días estaría todo listo, pero debido a un error informático le informan que se retrasa al día 9. Finalmente, los servicios se establecieron el 30 de agosto y el 2 de septiembre. Se pusieron en contacto con ellos el día 28 de agosto, pero el contrato se firmó el 3 de agosto. El reclamante solicita la anulación de la cláusula del compromiso de permanencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus manifestaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. Esto se debe a que, tras revisar el contrato firmado por el cliente el 3 de agosto de 2019, aportado por el consumidor-reclamante, y con independencia de que el reclamante permanezca o no en la compañía, se resuelve **la anulación en el contrato objeto de controversia del compromiso de permanencia**.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.