



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07141.2 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 8 de abril de 2022, 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 Hacienda.

VOCALES:

, propuesto por la Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 15 de julio de 2021 Solicitud de Arbitraje y dictada el 2 de marzo de 2022

Resolución de inicio por el 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 Colegio 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 falta de servicio móvil padecido desde febrero hasta mayo de 2021, a pesar de las cuatro incidencias comunicadas, pudiéndose conectar únicamente con datos. Solicita la devolución de las cuotas mensuales facturadas (52,70€), la anulación de los cargos por incumplimiento del compromiso de permanencia facturados el 14/06/21, pues tuvo que cambiarse de compañía ante la falta del servicio contratado y una indemnización por los daños y perjuicios causados.

La parte reclamada ha realizado alegaciones el 10 de agosto de 2021, manifestando que en relación al servicio de la línea ##### constan 4 incidencias gestionadas, verificándose que el servicio reclamado funcionaba adecuadamente, siendo la facturación emitida correcta. Que con fecha 12/05/21 la cliente aceptó una nueva oferta con 24 meses de permanencia, si bien al dar de baja todas las líneas ##### y 3 líneas móviles) en **plazo** de desistimiento, ha procedido

Comunidad de Madrid

Realizar un abono de 356,95€, importe correspondiente a los cargos por baja anticipada facturados en junio de 2021.

Celebrándose la audiencia escrita el 6 de abril de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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, si bien no consta acreditada la falta de servicio móvil y revisada la facturación emitida, la misma comprende un consumo realizado. Se acepta el ofrecimiento realizado por la operadora relativo al abono de 356,95€, IVA incluido, correspondiente a los cargos por baja anticipada, no procediendo mayor abono.

No entrando a conocer de los problemas por falta de red o cobertura en la línea ##### por desconocer su origen y carecer este Colegio Arbitral de competencias en materia de redes; ni de la indemnización de 350€ solicitada por estar los daños y perjuicios expresamente excluidos del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y en consecuencia, no existir formalizado **Convenio Arbitral** alguno, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la **reclamación** formulada. Quedando al respecto expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar.

Respectivamente, a la otra parte. Asimismo, saldada la deuda de 8,89€ por la parte 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**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, 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 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 esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de 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 que resuelva dicha solicitud.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.