



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08797.7 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de octubre de 2021, 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 Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 23 de octubre de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 7 de junio de 2021 **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 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 el incumplimiento de la oferta contratada del Pack ##### por 25,98€/mes, durante 12 meses, el 5 de septiembre de 2019, en la facturación emitida, pues le cobran importes muy distintos (270,98€, 57,72€, 38,61€, 69,91€ y 108,52€), quedándose además 20 días incomunicada. Solicita le expliquen los importes facturados, el ajuste de la facturación a la citada oferta, el reintegro de las cantidades cobradas de más y el cese del acoso de los servicios de recobro padecidos.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 25 de noviembre de 2020, manifestando que con fecha 25/09/19 la reclamante suscribió el Pack ##### Medio asociado a

Comunidad de Madrid

Las líneas ##### y ##### por 45,12€/mes durante 12 meses, cursaron baja el 12/11/19 y la línea fija fue portada a otro operador el 26/11/19, sin haber finalizado los compromisos de permanencia adquiridos. Los cargos facturados en noviembre y diciembre de 2019 son correctos.

Al día de la fecha, la reclamante adeuda 379,50€, cantidad correspondiente a las facturas emitidas el 27/11/19 de 38,61€, el 27/12/19 de 69,91€, ambas del servicio fijo, y el 28/11/19 de 270,98€ del servicio móvil, cantidad por la que formula expresa reconvención.

Celebrándose la audiencia escrita el 21 de julio de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

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

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 de 45,12€/mes durante 12 meses, y revisada la facturación emitida; no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo correcta y acorde a la citada oferta así como al condicionado del contrato suscrito.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar a la operadora la cantidad adeudada de 379,50€, IVA incluido, importe correspondiente a la suma de las facturas emitidas en octubre, noviembre y diciembre de 2019, atendiendo a la reconvención formulada.

Informar a la reclamante que, si bien no acredita la falta de servicio reclamado, sin embargo, es muy probable que se deba al impago de las facturas.

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, una vez saldada la deuda de 379,50€ 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**.

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.



Comunidad de Madrid

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 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.