



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09269.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de febrero de 2025 constituido 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

████████████████████, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Siendo cliente de ██████ recibe una oferta de DIGI en el mes de mayo de 2024 y formaliza un contrato con ellos sobre el número ██████ y datos para la línea ██████. Recibe una contraoferta de de ██████ de 500 mas fijo ██████ con 20 gb, llamadas ilimitadas por 19,90 euros, iva incluido, precio indefinido y sin permanencia, además del pago de la penalización de ██████. Acepta la nueva contratacion y se realiza la instalación . El día 10 de junio deja de recibir servicio de datos en la línea fija. ██████ afirma que ha cancelado la línea fija y datos. Solicita la cancelación de este contrato ya que la empresa ha incumplido las condiciones y realiza nuevo contrato con ██████. Ha perdido su número de línea fija ██████ y mi línea movil y datos, contratada actualmente con ██████.

Solicita recuperar el número ██████ y como ha estado cuatro días sin línea de datos de fibra pide compensación por importe de 350 euros. Para los trámites de cancelación hizo cuatro llamadas y finalmente se cortó, solicita compensación de 300 euros.

La empresa reclamada, mediante escrito de fecha 13 de septiembre de 2024, responde a la solicitud de arbitraje, acepta la misma y entrando en el fondo de la reclamación realiza las siguientes alegaciones:

Desestimamos las pretensiones de la reclamante, ya que hemos comprobado que la línea fija ██████ portó a ██████ a nombre de la ██████ con fecha 7 de junio de 2024. Observamos que ha aceptado una contraoferta de ██████ con fecha 6 de junio de 2024, pero, al no cancelar la portabilidad saliente de la línea fija, esta portó a ██████ en la fecha indicada. Aportamos pruebas de la portabilidad saliente .



Comunidad de Madrid

Con fecha 10 de junio de 2024, la reclamante ya no era cliente de [REDACTED] con la línea fija. Teniendo los servicios contratados con otra compañía, por lo que no procede compensación alguna.

Por último, mencionar que con fecha 18 de mayo de 2018 [REDACTED] presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad.

En virtud de lo anteriormente expuesto, SOLICITA: Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por el Cliente.

El reclamante mediante escrito de fecha 17 de octubre de 2024, manifiesta su voluntad de que se continúe con el arbitraje.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 23 de diciembre de 2024, presenta por escrito las siguientes alegaciones:

Siendo cliente de la compañía [REDACTED], recibe una oferta de [REDACTED] que en un principio acepta. No obstante, recibe una contraoferta y decide quedarse con [REDACTED]. Realizan la instalación, pero el 10 de junio de 2024 se interrumpe el servicio en la línea fija. Al reclamar los hechos, le indican que ha cancelado la suscripción fija, por lo que solicita la cancelación de dicho contrato y cambia de compañía.

En este proceso ha perdido la numeración fija [REDACTED]

El cliente solicita: recuperar la línea fija mencionada, compensación por interrupción del servicio durante 4 días, de 350€ y compensación por daños y perjuicios de 300€.

En relación a su solicitud, [REDACTED] desestima la misma debido a que con fecha 18 de mayo de 2018, [REDACTED] presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones a su marca [REDACTED]

El Colegio Arbitral en primer término examina las alegaciones que en diciembre de 2024 presenta la empresa reclamada y comprueba que mediante escrito de fecha 13 de septiembre de 2024 (fecha registro 17/09/2024) la empresa aceptó someter a arbitraje de consumo, la resolución del presenta conflicto, formulando en ese momento las alegaciones oportunas, que fueron trasladadas a la reclamante tal y como queda documentado.

Se examina el contrato de servicios y facturas- y se verifica que tanto nombre de la empresa como su CIF se corresponde con el de la entidad reclamada, [REDACTED] por lo que el Colegio Arbitral decide entrar a conocer del fondo del asunto y previa deliberación se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR la pretensión de la solicitante**, ya que el origen de la interrupción del servicio alegado se produce como consecuencia de la portabilidad, que la reclamante manifiesta haber realizado, a la empresa [REDACTED] y aunque manifiesta que posteriormente la cancela, no ha acreditado que se realizasen las gestiones de comunicación necesarias en este sentido a la empresa reclamada, por lo que puede imputarse a la misma las consecuencias de esta actuación.



Comunidad de Madrid

NO SE ENTRA A CONOCER respecto de la solicitud formulada de compensación de daños, al no aportar ningún elemento mínimo necesario que permita su valoración
Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 12 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]