

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03645 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 16 de febrero de 2016, 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:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Confederación de Consumidores y Usuarios.

D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 8 de octubre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 20 de enero de 2016 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 20 de enero de 2016, 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 suscrita pues habiendo contratado el 29/06/15 el servicio XXXXXXXX, con ADSL y dos líneas móviles con dos terminales gratuitos, por unos 90€ mensuales, resulta que nunca recibieron los terminales ofertados, viéndose obligado a cambiar de compañía. Solicita se anule la deuda generada, le paguen el precio de los terminales no recibidos así como una indemnización por daños y perjuicios ocasionados.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que no puede aceptar el presente arbitraje pues el reclamante en este caso no es un consumidor final sino un profesional y las indemnizaciones son materias expresamente excluidas del arbitraje de consumo.

Que con fecha 08/07/15 el reclamante contrató para las líneas XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX, el servicio XXXXXXXXXX, dirigida a profesionales y empresas, quedando desde el principio activadas tanto la voz, como internet, como el servicio móvil, que fueron de hecho utilizados. Que siendo cierto que para las dos líneas móviles el reclamante canjeó puntos por dos terminales que, por falta de disponibilidad, no se remitieron, cancelándose los bonos y la penalización. Finalmente la línea fija causó baja por portabilidad el 08/09/15, adeudando 111,93€, y las móviles causaron baja por portabilidad el 31/08/15, adeudando 40,75€.

Celebrándose la **audiencia oral el 16 de febrero de 2016**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante, comparece debidamente representada por D<sup>a</sup> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en su reclamación y manifestando que como no se ha cumplido el contrato en su totalidad y que tampoco han sido atendidas sus distintas reclamaciones por lo que entiende que no debe pagar deuda alguna. Que nunca pudo realizarse canje de puntos alguno pues venía de otra operadora. Solicita además le saquen de los ficheros de morosidad.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, manifestando a su vez que se ratifica en las alegaciones formuladas con anterioridad, añadiendo que todos los servicios se activaron en plazo y que además se han realizado consumos a pesar de no recibir los dos terminales. Entiende que la facturación emitida es correcta, formulando reconvencción sobre la deuda generada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiéndose cumplido en su totalidad la oferta del servicio XXXXXXXXXX contratada puesto que los terminales no han sido entregados por la operadora, pero habiéndose activado los servicios telefónicos y visto el consumo realizado de los mismos; el importe total adeudado de 152,60€, IVA incluido, será asumido al 50% por ambas partes.

De modo que el reclamante pague 76,34€, de los cuales 20,375€ corresponden a la línea adicional XXXXXXXXXX y 55,965€ al servicio fijo; y la empresa reclamada anule el resto.

No procediendo la indemnización económica solicitada al no constar acreditado perjuicio alguno, quedando expedita la vía judicial para la reclamación de los daños y perjuicios de carácter personal.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, 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 76,34€ 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**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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 sólo 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 Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**