

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 04170 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 24 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>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación para la protección de datos personales de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 1 de diciembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de diciembre de 2015 **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 27 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 del paquete XXXXXXXX contratado el 29/07/15, pues si bien las dos líneas móviles se portaron y activaron en seguida, con el fijo + ADSL no sucedió, cambiándose de compañía de nuevo en septiembre de 2015. Solicita la anulación de las facturas adeudadas, de la línea móvil XXXXXXXXXX que nunca contrató, el reintegro de las facturas pagadas y una indemnización de 200€ por el acoso y los perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que en abril de 2015 se inició la provisión de la línea fija XXXXXXXXXX, siendo cancelada con fecha 07/07/15. Al pack

XXXXXXXXX contratado se asociaron además las líneas móviles XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX; siendo estas dos últimas portadas sin cargos a otro operador, el 4 y el 9 de septiembre de 2015, respectivamente. Que para el servicio fijo no se han emitido facturas, siendo correctas las emitidas para los móviles, adeudando la reclamante al día de la fecha 115,20€ de las facturas emitidas en septiembre y octubre de 2015, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, ni ha formulado por escrito nuevas alegaciones, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que nunca tuvo activado el servicio fijo, pero sí los dos móviles suyos (uno ya estaba con la compañía) mas una tercera línea móvil de regalo, según la oferta que aporta. Del fijo nunca supo nada, ni que no se lo fueran a prestar. Sin embargo le han seguido facturando cantidades cada vez mayores. Finalmente ha vuelto a portar sus dos líneas móviles pero como ha dejado de pagar las dos últimas facturas no le dejan dar de baja la línea móvil regalada. Solicita no pagar las facturas adeudadas, y después del acoso padecido, le reintegren todas las cantidades abonadas (172,84€), dar de baja la línea regalada y que le saquen de los ficheros de solvencia patrimonial.

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 activado en su totalidad el servicio XXXXXXXXXX contratado, la empresa reclamada deberá anular la facturación emitida en octubre y septiembre de 2015, comprensiva de las cuotas de último mes, objeto de reconvencción y dar de baja sin penalización, la línea nº XXXXXXXXXX, no procediendo mayor compensación.

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 anulada la deuda de 115,20€ 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**