

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01232 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 3 de julio de 2015, 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Consumidores Europeos.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 31 de marzo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de abril 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 **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 5 de junio de 2015, 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 contratación llevada a cabo y la baja aplicada en la línea de internet. Solicita se anulen las penalizaciones y una compensación por la falta de servicio de internet.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, con fecha 28/01/14 la cliente suscribió un contrato para la línea XXXXXXXXXXXX, adquiriendo además un terminal XXXXXXXXXXXX con la modalidad de pago a plazos. Al día de la fecha,

la reclamante adeuda 95,26€, cantidad correspondiente a las cuotas del terminal y a la factura emitida el 22/02/15, y 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, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que el 28/01/14 se dio de alta en un fijo e internet móvil. Al cambiarse de domicilio llamó para dar de baja el fijo, conservando el internet móvil. Ya en su nuevo domicilio acude en febrero de 2015 a la tienda XXXXXXXXXX del lugar para darse de alta nuevamente la línea fija, pero al firmar el contrato se da cuenta que el domicilio está mal, pero la señorita que le atiende no lo acepta y además le amenazan con una penalización cuando ni tenía servicio, ni terminal, ni había firmado contrato alguno. Para colmo cuando llega a casa resulta que la línea de internet que tenía se la dan de baja, lo que desde luego no había pedido, sobre todo porque además tenía dos años de compromiso de permanencia, faltándole todavía uno. Solicita no tener que pagar nada de lo que le reclaman y además que le compensen con los 350€ por carecer del servicio de internet indebidamente y todos los trastornos padecidos.

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 formalizado el contrato del servicio XXXXXXXXXX, y habiéndose dado de baja improcedentemente la línea de internet XXXXXXXXXX sin que la reclamante lo hubiese solicitado; la empresa reclamada deberá anular la deuda reclamada de 95,96€, IVA incluido, y, como compensación, la reclamante podrá conservar el terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que deberá ser debidamente liberado para que la reclamante pueda utilizarla con cualquier operador, 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, 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**