

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03400 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 3 de diciembre 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 17 de septiembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 5 de octubre 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 2 de noviembre 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 el incumplimiento del contrato suscrito de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pues a los tres meses de su contratación la compañía le informa que no puede llevar a cabo su instalación, dejándola sin línea y pasándole unos recibos mensuales del 50%. Solicita la anulación del 100% del contrato, poder contratar el servicio con otra operadora y una penalización de 150€ por incumplimiento del contrato.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 15/04/15 se iniciaron los trámites para la activación del producto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX asociado

a la línea XXXXXXXXX, siendo cancelado a petición de la cliente, sin que la activación se hiciera efectiva, ni se generara facturas.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que habiendo suscrito un pack, estuvo casi cuatro meses sin tener servicio fijo alguno. Pero sin embargo le activaron la línea móvil. Solicita poder portar la línea móvil sin penalización alguna, no queriendo el terminal XXXXXXXXXXXXXXXX facilitado, y le compensen con 150€ de penalización en concepto de daños y perjuicios.

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 llevado a término la contratación del pack XXXXXXXX que incluye línea fija, internet y línea móvil; la empresa reclamada deberá anular la misma y en consecuencia, permitir a la reclamante la portabilidad de la línea móvil XXXXXXXXX sin penalización alguna y rescindir la compra del terminal adquirido a plazos, debiendo recogerlo del domicilio de la reclamante en el plazo más abajo indicado. De no realizarse la reclamante podrá disponer del mismo libremente.

No entrando a conocer de la compensación económica de 150€ reclamada pues la Oferta Pública de sometimiento al Arbitraje de Consumo suscrito por la empresa reclamada excluye expresamente del arbitraje los daños y perjuicios, quedando expedita al respecto la vía judicial.

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.

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**