



LAUDO ARBITRAL

INTERNET

N/R.: 00780 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 19 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 21 de diciembre de 2012 contrató el servicio de ADSL, al cabo de dos años le ofrecen fibra óptica y acepta puesto que en varias ocasiones le confirman que es sin compromiso de permanencia. Después de varios meses en los que le incrementan el importe mensual, se cambia de compañía y le cobran de cuenta 295,93 euros sin previo aviso ni explicación alguna, ni le piden ningún aparato. Solicita que le retiren la deuda y que le excluyan del registro de morosos.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fija consta de baja por portabilidad a otra operadora desde el 18 de septiembre de 2014. En el caso de que el cliente no proceda a la devolución del módem/router en el plazo indicado, se facturará el precio del aparato en concepto de incumplimiento de las condiciones de devolución, considerando su antigüedad. En caso de que el cliente no proceda a la devolución de la ONT se facturará el precio correspondiente. El importe facturado es correcto puesto que se han incumplido los plazos para la devolución de los equipos. No obstante, se ha resuelto bonificar 175,93 € de los equipos no devueltos en plazo y la clienta puede consultar en la web la tienda más cercana a su domicilio para la devolución de los equipos. En cuanto al compromiso de permanencia, la clienta disponía de una promoción de descuento de 10€ +iva al mes durante un año, que finalizaba el 3 de febrero de 2015. Además la clienta ha presentado varias reclamaciones solicitando que se aplique la promoción de descuento, así como la promoción de descuento al 50% de cuota de línea durante seis mensualidades, que también amparaba un compromiso de permanencia. En consecuencia, se realizaron varios abonos por un total de 126,95 €, y se informó por carta del compromiso de permanencia, de la que adjunta copia.

El reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha devuelto los aparatos, y en cuanto a la permanencia manifiesta que le ofrecieron la fibra óptica sin permanencia, por lo que aceptó y le facturan lo que quieren, por lo que reclama y le hacen descuentos en los que no se le informa que tienen compromiso, y nunca recibió la carta que mencionan, y en la grabación de voz tiene que constar el engaño de que no tenía compromiso de permanencia, porque dejó bien claro que si tenía compromiso no lo contrataba.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

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

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

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación que acredite las condiciones contractuales, y que de las propias alegaciones de la empresa se deduce que hubo una incidencia en la aplicación de los descuentos, por lo que XXX debe anular el cargo por baja anticipada del servicio de banda ancha por importe de 120 € + iva, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la reclamante de cualquier fichero sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias, en que pudiera haber sido incluida por el impago de la citada deuda.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.



En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 19 de mayo de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX