

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00453 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 21 de abril 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 5 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 13 de febrero 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 23 de marzo 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 prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con la instalación del servicio XXXXXXXX en su domicilio el 05/01/15 y los desperfectos ocasionados en un mueble, la falta del servicio durante cuatro días y el compromiso de permanencia facturado cuando fue informado que carecía del mismo. Solicita le indemnicen por el mueble dañado y no pagar la permanencia.

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que no puede aceptar el presente arbitraje por cuanto las indemnizaciones son materia excluidas expresamente del mismo de conformidad con la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita. Respecto al compromiso de permanencia, al pasar el contrato XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el 07/01/15 se renovó la permanencia de doce meses asociada a la línea XXXXXXXXX.

Celebrándose la **audiencia oral**, 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, reiterándose en su reclamación y manifestando que contrató la fibra óptica en enero de 2015 y el día 5 de enero se lo instalan generando los daños en el mueble, pero una semana después se estropea el servicio quedándose sin él. Tras acudir un técnico para ver la avería estuvieron una semana sin servicio. Enfadados con la situación, llaman a la empresa siendo informados que carecían de permanencia alguna y deciden portarse el 18 de enero de 2015 a otra compañía. Pero acto seguido le llaman diciéndole que si se cambian de compañía tendría una penalización. Solicita la grabación de la nueva contratación que acredite que no tenía permanencia, y que se anule la misma, reparación del mueble aparte.

Por su lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando que tanto la línea fija como la móvil están portadas, el 29 y 30 de enero, respectivamente, y que adeudan al día de la fecha 467,60€, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

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, revisada la facturación aportada pero teniendo en cuenta las incidencias padecidas, y no habiendo mantenido el servicio activo ni tan siquiera quince días; la empresa reclamada deberá deducir de la facturación emitida los cargos por contrato de compromiso XXXXXXXXXXXXXXXX de 178,0274€ facturado el 01/03/15 y por conceptos ocasionales de 175,93€, IVA incluido, facturados el 10/04/15.

De modo que de la deuda total reclamada de 467,60€, el reclamante pague 113,65€, IVA incluido, debiendo asimismo devolver los equipos (router) recibidos.

NO ENTRANDO A CONOCER de la pretensión formulada por la parte reclamante relativa al pago por la reclamada de una compensación económica por los daños y perjuicios padecidos, ocasionados como consecuencia de la instalación del servicio en su domicilio, por estar expresamente excluidos del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

No existiendo en consecuencia formalizado Convenio Arbitral al respecto, al no constar claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo,

impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación de daños y perjuicios formulada.

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 113,65€ 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**



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO