

## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 00007.4 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de mayo de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 19 de diciembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 5 de abril de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y **designó el Órgano Arbitral**, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando 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 de la oferta contratada en mayo de 2017 (55€ los 3 primeros meses y 67 o 77€ después) pues la facturación emitida es de importes muy superiores y le han suspendido en octubre todos los servicios. Solicita el reintegro de las cantidades pagadas de más y la anulación de cualquier compromiso de permanencia para cambiarse de operador.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el abono de 11,34€ ofertado se ha aplicado sobre la factura emitida el 15/06/17 de 125,57€ que fue inicialmente devuelta, abonándose después los 114,23€ restantes. Que si bien el descuento vigente está asociado a un compromiso de permanencia, ofrece no facturar penalización si la cliente llegara a efectuar la baja o portabilidad. Que durante el tiempo de suspensión del servicio no se ha cobrado la cuota correspondiente.

Celebrándose la **audiencia escrita el 27 de abril de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, no habiendo realizado ninguna de ellas nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 formulada por la parte reclamante** por cuanto, si bien la reclamante no acredita la promoción contratada, revisada la facturación emitida desde el 15/06/17 al 15/01/18, ambas inclusive, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo acorde al servicio  Fibra Ono 50 Mb TV total Fijo aplicado.

Ello no obstante, la propia operadora ha aplicado el abono de 11,34€ reclamado en el cobro de la factura emitida el 15/06/17 de 125,57€, quedando en 114,23€, no ha facturado cuota alguna del servicio durante el tiempo de suspensión del mismo por impago, ofreciendo además no cobrar el compromiso de permanencia asociado a tarifa si la reclamante se diera de baja o portara antes de finalizar, es decir, el 11 de mayo de 2018.

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.

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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.