

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00283.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de octubre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: reclama que les abonen ciertos importes en concepto de penalización cuando el motivo de la baja fue por constantes incumplimientos en los que incurrieron. Nunca le prestan servicio en tres de las cuatro líneas móviles contratadas, siendo incapaces de solucionar el problema por lo que realizó una portabilidad a favor de otro operador en el mes de agosto.

La compañía le sigue cobrando cuotas mensuales correspondientes al contrato que incumplieron. Le comunican que tiene unas facturas pendientes en concepto de penalización y un móvil por importe de 1.039 euros(la parte del móvil son 630 euros).

Solicita confirmar la baja definitiva en sus servicios, al haber quedado resuelto por incumplimiento del contrato.No procede cobro de penalización y solicita que cesen en sus reclamación y rectifiquen facturas emitidas. Que no se incluyan sus datos de carácter personal en los ficheros de morosidad,

Pide la devolución del importe abonado por el terminal y que le proporcionen la factura pendiente de pago en su compañía.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que nunca pudieron disfrutar de los Gigas para todas las líneas cuya oferta telefónica, se acepta. A pesar de todos los inconvenientes causados, con la intención de que la empresa solventaran las incidencias y poder disfrutar del servicio en las condiciones establecidas permanece en la empresa tres meses.

Aporta la transcripción de las conversaciones vía chat mantenidas con la empresa desde el 9 de julio y en ellas, se comunica a la compañía el fallo de la línea, internet y datos móviles, sin obtener solución al problema.

Adquirió un terminal Iphone con la intención de disfrutar los servicios de la empresa, pero ante la imposibilidad de hacerlo, no lo usa y no quiere quedarse con él. Lo pone a disposición de la empresa, en su caja.

Para demostrar el incumplimiento del contrato- dado que no le entregaron copia del mismo- ya pidió que la empresa aportase grabación de la contratación, sin que conste en el expediente.

Su solicitud es que dejen de molestarle, que no le envíen cartas solicitando pago de ninguna cantidad y que le anulen cualquier deuda. Solo ha impagado la factura de septiembre de 2018, el resto a pesar de no estar conformes, las pagó.

Quiere devolver el terminal.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del solicitante, debiendo la empresa anular la cantidad total de 1.039 euros correspondiente a la factura emitida en fecha 1 de octubre de 2018, correspondiente al periodo de septiembre de 2018 (dicha factura incluye el pago del móvil, así como cargo de penalización por incumplimiento de permanencia).

Estamos en presencia de un contrato celebrado a distancia- vía telefónica- y no consta probado que al reclamante de conformidad con lo previsto en el artículo 98 y 99 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se le haya facilitado de forma clara y comprensible en soporte duradero información prevista en el artículo 97.1 ni copia del contrato firmado, que también ha sido requerido por esta Junta Arbitral, sin que se haya incorporado al expediente- contrato/grabación telefónica-.

Tampoco hay constancia de la información del ejercicio y plazos del derecho de desistimiento que le asiste al interesado.

Como consecuencia de este incumplimiento se considera la nulidad del contrato, debiendo resolverse igualmente el contrato de complementario suscrito para la financiación del terminal. La empresa recogerá en el domicilio del reclamante, el terminal Iphone entregado en su día al reclamante, cesando todas las obligaciones de pago pendientes.

A partir de este momento, el reclamante está corriente de pagos con la empresa, que deberá ejercer cuantas acciones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, 21 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

