



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00307.1/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de junio 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: El pasado mes de mayo de 2018 solicita portabilidad de la línea móvil que tenía contratada con [REDACTED] a la compañía [REDACTED] autorizándoles expresamente a que lo dieran de baja en su nombre en dicha compañía. Antes de solicitar el cambio, se puso en contacto con la compañía para comunicar su deseo de liquidar la relación comercial con ellos, dando de baja el paquete completo que tenía contratado.

La empresa ha seguido facturando como si continuara prestando los servicios, cuando esto no es cierto. Después de una reclamación le siguen reclamando los números a portar sin la intervención del abonado, mediando documentación o grabación solicitándolo previamente.

Solicita anulación de las facturas emitidas después de la baja y ajuste de la última que liquida la relación comercial al servicio realmente prestado.

La empresa mediante escrito de fecha 14 de febrero de 2019 expone que la línea se dio de baja el 18 de mayo de 2018 por portabilidad ( línea 6664...) Para la línea 911347... no consta petición hasta el día 5 de noviembre de 2018 y por ello los cargos son correctos hasta la fecha de la baja efectiva. El importe pendiente es de 215,78 euros de las facturas comprendidas entre junio y noviembre de 2018.

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 cuando pide la baja nadie le advierte que la baja no era de la totalidad del servicio y desconocía que tuviera que pedir la baja del resto. A los dos meses comprueba que solo han cursado la portabilidad del móvil cuando el paquete tenía varios servicios. Llama por teléfono pero no se hace efectiva hasta noviembre de 2018. Estaría dispuesta a abonar el importe de la parte fija de los dos meses que le pasaron al cobro, sin conocer lo sucedido, pero no lo posterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de 3 de junio de 2019 y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, debiendo **abonar la cantidad total de 71,93 euros** correspondiente, un tercio del importe total que la empresa reconviene de pago, por las facturas emitidas entre junio y noviembre de 2018.

Se comprueba, tras examinar la documentación aportada, que la facturación de la nueva operadora solo es de línea móvil y la usuaria admite que disponía de otros dos servicios que nunca portó, ni cursó su baja.

La usuaria manifiesta que llamó por teléfono a la empresa a los dos meses para que le ofrecieran una explicación apreciándose a partir de ese momento la empresa aplica un "descuento 100% por suspensión temporal del servicio", sin que justifique este concepto ni desvirtuar la afirmaciones del reclamante.

Asimismo se observa que en abril de 2018, el importe de la factura es menor a pesar de tener mas productos. Así pues en equidad se valora la falta de información de la empresa previa a la portabilidad y posterior relativa a una "supuesta suspensión temporal" y el reconocimiento de la usuaria de no haber cursado la baja de los otros servicios.

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.

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



## Comunidad de Madrid

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

Previa 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, 05 de junio de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL