



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00782.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de junio de 2018 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 incumplimiento del contrato por parte de la empresa que no le ha abonado la penalización de 288,22 euros de su operador de origen ni le informaron de las condiciones (tiene grabación), y porque desde el inicio tuvo problemas de conexión tanto en el terminal móvil como en el acceso a internet a través del wifi, situación que comunicó en numerosas llamadas sin que se le diera solución técnica. Ante esta situación se portó a otro operador . Solicita el abono de 288,22 euros del compromiso de permanencia de su anterior operador al no informarle de forma correcta induciendo al error de que lo harían sin las condiciones que ahora alegan, cesar el requerimiento de deuda por el incumplimiento de la permanencia dado que se resolvió el contrato por incumplimiento de su parte en la prestación del servicio, y cancelar sus datos de carácter personal.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, informando de las condiciones necesarias para que la empresa asuma la penalización por compromiso de permanencia de un operador anterior, y en este caso el abonado no cumple con la condición de estar de alta en la empresa y al corriente de pago. En cuanto a la penalización por incumplimiento de la permanencia, la línea fija se dio de baja el 4 de octubre de 2017 y la línea móvil el 6 de octubre, fecha en las que no había finalizado sus compromisos de permanencia. La reclamante adeuda 428,98 euros correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 15 de octubre, 15 de noviembre y 12 de noviembre de 2017, deuda sobre la que formula reconvención.

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.
- 3.- Escuchar la grabación de voz

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que siendo cliente de [REDACTED] le llamaron de la empresa reclamada para ofrecerle unas condiciones mejores que aceptó el 21 de agosto de 2017. Nunca

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

tuvo buena conexión de internet ni de la línea móvil, llamó muchas veces para reclamar y no le atendieron, por lo que se cambió a otro operador. Le llamaron para preguntarle porqué se quería cambiar, y les explicó que por el mal servicio y no pagarle la permanencia de [REDACTED] (aporta la grabación) que le prometieron que le abonarían en su cuenta, y no fue así. Internet no funcionaba no se conectaba y era casi imposible hacer llamadas, devolvió el router. Si no hubiera tenido todas estas incidencias no se hubiera cambiado de operador. Solicita que le paguen la penalización de [REDACTED] que le dijeron que se lo pagaban directamente no mediante descuento en factura, ser excluida del ASNEF, anulación de las facturas porque no han prestado el servicio y ya pagó 43,85 euros, y no le informaron de las penalizaciones. El terminal LG no lo conserva, manifiesta que se lo robaron en su casa.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no fueron atendidas las reclamaciones por las incidencias en la prestación del servicio, y la deficiente información precontractual. Se desestima la solicitud de abono de la penalización de su anterior operador, puesto que la factura aportada al expediente refleja la amortización de las 10 últimas cuotas aplazadas del dispositivo, que no es una penalización.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvenición formulada por la empresa reclamada sobre la deuda de 428,98€, debiendo abonar la parte reclamante **31,95 €** correspondientes a cuota y consumo de la factura de 16 de octubre de 2017, y **76,89 €** de la factura de 16 de noviembre de 2017, del terminal gratuito LG K3 azul asociado a una permanencia de 24 meses.

Una vez que la reclamante hay abonado la deuda la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de sus datos personales de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

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 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 08 de junio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]