



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02032.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de julio 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS 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 que tuvo una subida en la factura de febrero de 2017 sin haber sido informado de cambios en las condiciones del contrato que implicaran la subida, le cobraron indebidamente por un router que fue devuelto dentro de plazo por correos, y le cobraron penalización de permanencia cuando [REDACTED] le había informado que por la subida del precio en la tarifa se podía ir sin penalización, siendo coaccionado para su pago. Solicita que se le facture según contrato, sin la subida de tarifa por la modificación no informada, y le saquen de la lista de morosos.

La parte reclamada alega que el reclamante fue debidamente informado del cambio de condiciones en la tarifa contratada en fecha 27-02-2018, mediante el envío de la factura J581223834 a la dirección de mail facilitada y de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna, que tras recibir solicitud de baja por portabilidad donante causaron baja las líneas móviles y fija, gestionando la baja de los servicios fuera del plazo establecido considerando por ello correctos los cargos por baja anticipada facturados. Por deferencia comercial se anuló el cargo por no devolución de equipos facturados, mediante ajuste de 129,40 euros, exentos de IVA sobre la factura del 23-05-2018 y ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido. Tras los ajustes realizados existe un importe pendiente de pago de 513,78 euros, IVA incluido, correspondiente a la devolución de las facturas del 23-05-2018 y 23-04-2018.

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, añade que le están cobrando el router cuando tiene justificante de haberlo entregado, está dispuesta a pagar las cuotas de los móviles y el consumo pero no cree que deba pagar las penalizaciones, informa que no tiene correo electrónico, medio por el que el reclamante dice haberle enviado la información, tampoco tiene contrato.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus anteriores manifestaciones.

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 TOTALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto apreciándose una falta de comunicación interna por parte de la operadora con repercusión directa en los derechos del cliente como consumidor, no acreditando la reclamada el conocimiento por el reclamante del cambio de tarifa, **se anula la deuda, por importe de 513,78 euros, IVA incluido**, al apreciarse incumplimiento contractual por parte de la mercantil, y la **anulación** del cargo por no devolución de equipos facturados al quedar acreditada su devolución y aceptar por deferencia comercial el ofrecimiento de la mercantil, por importe de 129,40 euros, exento de IVA.

La reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para excluir los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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

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.



Comunidad de Madrid

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, 12 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]