



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02201.0/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 17 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 pidió la baja de los servicios contratados tras incumplir la operadora la promoción que le ofrecieron, no le entregaron los dos teléfonos Alcatel y perdió dos líneas por la portabilidad que no se llevó a cabo, además en las facturas no se reflejan las llamadas que hizo para quejarse por los servicios. Solicita no pagar el importe de 534,41 euros que la empresa le exige, como penalización por la baja.

La empresa reclamada alega que la solicitud de portabilidad hacia [REDACTED] de las líneas [REDACTED] y [REDACTED] no se hizo efectiva por rechazo del operador donante, tras revisar las facturas de 15/03/2018 y 15/04/2018, pendientes de pago asociadas a la línea [REDACTED] y reclamadas por el cliente, no se detecta incidencia alguna, los importes de las mismas corresponden a los consumos con la tarifa alicada hasta la fecha de baja, las cotas pendientes de abono del equipo de TV adquirido por el cliente y la penalización por incumplimiento de permanencia, siendo las mismas correctas, existe un importe pendiente de pago de 534,40 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 15/03/2018 y 15/04/2018.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que recibió la promoción por una cuota de 86 euros, que solo duraba ese día, le enviaron la TV y dos tarjetas SIM, pero las líneas no se activaron porque no se hizo la portabilidad, perdiéndolas definitivamente; tras reiteradas llamadas le informan que no le van a dar los teléfonos, por lo que si no le daban todo lo incluido en la oferta no la quería, por lo que pidió a la operadora que se llevarán el TV, que está sin utilizar y sigue en su casa.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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, visto el contrato celebrado y suscrito por la reclamante, no habiéndose activado los servicios del pack contratado en su totalidad, en concreto las líneas móviles, ni acreditado la entrega de dispositivo, procede, de la factura 20 de marzo de 2018, **anular** el concepto de cuota dispositivo, por importe de 4,99 euros, debiendo la reclamante pagar a la reclamada la cantidad de 34,96 euros, impuestos incluidos, por los servicios y consumos realizados; de la factura de fecha 20 de abril de 2018, **anular** el importe de 231,48 euros de penalización por baja anticipada del servicio, 86,76 euros, en concepto de penalización por la promoción de dispositivos, y 114,98 euros de cuotas dispositivo, total 438,21 euros, exento de impuestos, debiendo la reclamante abonar a la reclamada la cantidad de 51,22 euros, impuestos incluidos, por el servicio y consumos realizados. Debiendo la reclamada **retirar** del domicilio del reclamante el equipo de TV, en el plazo más abajo indicado.

Estimar parcialmente la reconvención formulada por la parte reclamada, **debiendo la parte reclamante pagar a la reclamada la cantidad de 86,18 euros, impuestos incluidos**, por los conceptos acordados en las facturas de fecha 20 de marzo de 2018 y 20 de abril de 2018.

La reclamada deberá realizar, una vez abonada la deuda, 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, 17 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL