



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02256.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de septiembre 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 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 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: hace la portabilidad quedando pendiente un número fijo e internet y sin ser consciente recibe una llamada del departamento de fidelización, dónde se comunica el deseo de darse de baja de todos los servicios de la compañía. Constará en grabaciones. El último recibo emitido a su cuenta es del día 22 de diciembre de 2017, correspondiente a la permanencia.

Con posterioridad recibe notificación de un bufete de abogados reclamando 102,08 euros , puesto en contacto con [REDACTED] averigua que al romperse el pack y continuar con la parte fija se emiten recibos a una cuenta bancaria a cuenta de origen sin su consentimiento (cuenta del BBVA, está dada de baja).Solicita la baja de la línea y en ficheros de solvencia patrimonial.

Manifiesta la empresa con fecha 4 de mayo de 2018 que la línea 91033...cursó baja en fecha 10 de abril de 2018, siendo solicitada en marzo de 2018.Las facturas de enero y febrero de 2018 son correctas porque la línea estuvo disponible, por tanto adeuda la cantidad de 102,08 euros.



Comunidad de Madrid

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. Indica que comienzan a facturarle la parte móvil a una cuenta bancaria que ya no tenía y que desde diciembre de 2017 le factura otra empresa. Aporta copia de los cargos bancarios de esa fecha para justificar esta circunstancia.

Tras varias gestiones en abril de 2018 le dicen que la cuenta es la de BBV, pero no entiende por qué giran cargos, cuando pidió dar de baja todos los servicios que tenía contratados, por eso abona en ese momento el coste de la penalización de permanencia que tenía.

Solicitó que le envíasen la grabación de noviembre de 2017, para confirmar todos estos extremos y pide la anulación de la totalidad de la cantidad reclamada por la empresa.

La parte reclamada comparece a la audiencia 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** la pretensión de la solicitante y desestimar la reconvencción formulada por la empresa, **debiendo anular** ésta, la cantidad total reclamada que asciende a **102,08 euros** correspondiente a las facturas emitidas en diciembre de 2017, enero y febrero de 2018.

Manifiesta la usuaria que en noviembre de 2017 solicita la baja de todos sus servicios y abona un último recibo que le giran por la permanencia que todavía tenía pendiente.

Informa igualmente que los recibos que le reclaman, se han girado a una cuenta corriente que no se corresponde a la que durante un año han estado pasando al cobro con normalidad todas las facturas emitidas.

La empresa no desvirtúa ninguna de estas alegaciones, por lo que no se puede imputar a la reclamante, una incidencia en la gestión de la baja ni en la emisión de una facturación a una cuenta que no es la habitual de pago de anteriores recibos.

La compañía realizará cuantas gestiones sean precisas para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de crédito en los que hubiera ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

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, 17 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL