



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02515.6/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de septiembre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

le reclaman un importe en concepto de penalización por baja anticipada porque según la empresa no se respeta un compromiso de permanencia, a pesar de ser ésta quien no respeta las condiciones acordadas. En el mes de julio de 2018 recibe una llamada para renovar su contrato y se lo plantea siempre y cuando el precio total de los nuevos servicios ascendiera a 95 euros. Se confirmó hasta en tres ocasiones por el operador que le atiende, por lo tanto a partir de agosto de 2018 empezaría uno nuevo por 12 meses y precio de 95 euros. Recibe la primera factura y le cobran 13 euros mas de lo acordado, empeorando sus condiciones ya que hasta ese momento abonaban 104,92 euros. Solicita copia de las grabaciones de la oferta, cese de reclamación de cualquier pago, borrado de cualquier dato suyo, y prohibición de cesión de datos de cualquier índole/ empresa.

Señala la reclamante en fecha 5 de junio de 2019 que la oferta que presenta la empresa no fue la aceptada por ella telefónicamente y que en la primera factura recibida ya no se cumple la misma. Si se atendiese al descuento de 5 euros/ mes que intenta hacer valer la empresa, la factura hubiera quedado en 99,92 euros y no 108,84 euros cobrados. Reitera su solicitud para que la empresa aporte copia de las llamadas y mensajes intercambiados desde el 1 de junio de 2018 hasta la fecha de la vista y que no se aplique ningún concepto de pago por penalización por baja anticipada o análogo.

El Órgano 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 mediante escrito de fecha 12 de agosto y 5 de septiembre de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Así mismo reproduce sus pretensiones así como que se imponga a su favor la cantidad de 50 euros en concepto de compensación por daños y perjuicios, por correos, llamadas, sms etc que se reciban desde la emisión del laudo en adelante, ya sean emitidos por [REDACTED] o empresa relacionada a la que se hubieren cedido sus datos. Reitera que no ha recibido las grabaciones solicitadas.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 26 agosto de 2019 y se opone a la reclamación informando que con fecha 27 de julio de 2018 se asignó una oferta aceptada por el cliente para la línea 6287... un descuento en factura de 5 euros por doce meses, con compromiso de permanencia de doce meses. Esta línea se dio de baja el 4/10/18 generándose un cargo de 69,26 euros por baja anticipada.

En cuanto a la grabación solicitada, debido a una incidencia técnica no ha sido posible recuperarla.

El cliente mantiene una deuda pendiente de pago de 69,26 euros correspondiente a la factura de octubre de 2018 solicitando que se acuerde su pago.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante y **DESESTIMAR la reconvención de la empresa**, debiendo la anular ésta, el importe reclamado por importe total 69,26 euros.

Manifiesta la reclamante que contrata telefónicamente una oferta para renovar su contrato aceptando una serie de condiciones que la empresa no respeta y solicita la grabación del compromiso que aceptó.

La empresa manifiesta que la oferta de fecha 27 de julio de 2018 consistía en un descuento de cinco euros durante doce meses, pero no aporta la grabación en la que conste dicho extremo, a pesar de haber sido requerida en este sentido.



Comunidad de Madrid

Examinados los importes abonados en facturas anteriores, se comprueba un incremento de facturación tras la renovación del contrato, que no corresponde al hipotético descuento que la empresa señala en sus alegaciones, por lo que se considera que la reclamante no prestó su consentimiento a las modificaciones de tarifas, y en consecuencia la reclamante no ha incumplido de compromiso de permanencia.

Se considera al reclamante al corriente de pagos con la empresa, debiendo realizar cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera podido ingresar como consecuencia de la presente reclamación.

No procede el abono de ninguna otra calidad solicitada en concepto de daños al no quedar acreditados los mismos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.