



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03267.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de octubre 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.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 ARBITEL 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: Con fecha 31/7/18 solicita la portabilidad de sus líneas de fijo, internet y 2 móviles con la opción de incluir un smartphone nuevo Huawei p20 pro a un precio muy interesante. El día 2 de agosto de 2018 un técnico de [REDACTED] va su domicilio para hacer la instalación pero no fue viable por un problema técnico. Le pide que por motivos personales vuelva el 15/08/18 y recibe la siguiente semana un mensaje de la compañía indicando que la solicitud se cancelaba por problemas técnicos. Se pasa por la tienda, y le indican que la primera solicitud estaba cancelada y que podía hacer una nueva, para no perder la opción del móvil. Lo acepta.

Solicita que quede sin efecto la reclamación de cobro de la penalización de permanencia, 150 euros que pretende cobrarle [REDACTED] y que su nombre salga de ficheros de impagados.

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 mediante escrito de fecha 8 de octubre de 2019 en el que expone que está conforme con la respuesta de [REDACTED] de la intención de anular la cantidad de 150 euros por la cancelación y no tiene deuda con ellos.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 26 de septiembre de 2019 informando que no ha sido posible obtener la copia del contrato realizado, por lo que desde [REDACTED] se ha decidido anular el importe cobrado en la factura de septiembre de 2018 por valor de 150 euros.

Señala que el pedido se tramita en un establecimiento físico por lo que no se aplica la posibilidad de desistimiento, reservado a pedidos realizados por web o televenta.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante de conformidad con el ofrecimiento realizado por la empresa en sus alegaciones de fecha 26 de septiembre de 2019, mediante el cual se debe anular- si es que no se ha realizado en la actualidad- la cantidad total de 150 euros correspondiente al cargo por permanencia.

Se considera al reclamante al corriente de pagos con la empresa reclamada.

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.

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, 21 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL