



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03403.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de enero 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 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: Es cliente de la empresa desde hace más de tres años y en abril de 2017 recibe una nueva permanencia y una portabilidad de la línea móvil finalizada "144", Escuchando la grabación atentamente se puede ver cómo facilita los numeros de su tarjeta correctamente, pero se anotan mal, provocando que su número de toda la vida es dado de baja en Vodafone. Sobre el 10 de mayo de 2017 le vuelven a llamar de jazztel y le vuelve a tomar los datos de la línea móvil , intentando hacer la portabilidad que no es posible. Les convencen haciendo una nueva alta de una línea móvil finalizada en "263" ligado con un terminal Sansumg Galaxy 7, pero no es así y se asocia a una numeración finalizada en "604". No se niega

Solicita que le retiren la sanción de 575 euros ya que el error es de Jazztel y que asocien el Galaxy 6 a la línea finalizada en "604" y el Galaxy 7 al alta nueva de la línea finalizada en "263" No se niega . Solicita las grabaciones del 12 de abril, 10 de mayo y 16 de mayo y todas las demás y que le devuelvan el dinero por los servicios que no le están prestando.

La empresa manifiesta por escrito de fecha 26 de septiembre de 2017 que el terminal Sansumg Galaxy S6 se adquirió el 12 de abril de 2017 asociado al número de teléfono acabado en "144" por un importe de 577,69 euros, modalidad venta a plazos por 24 meses. Adjuntan el justificante del registro del Operador logístico que tramitó la entrega en el domicilio del abonado.



Comunidad de Madrid

Se cancela la portabilidad de esa línea el 18 de abril de 2017 por lo que se facturan las cuotas mensuales restantes hasta la finalización del compromiso de permanencia ya que además se queda con el móvil.

A fecha actual hay un importe pendiente de pago a favor de la empresa por importe de 577,69 euros y se solicita que se acuerde su pago.

El reclamante mediante escrito de fecha 16 de octubre de 2017 reitera que la baja de la línea acabada en "144" no es voluntaria, sino que se produce porque ellos se encargaron de hacer la portabilidad y por su mala gestión se cursó la baja. Tiene las líneas cortadas desde el 30 de junio de 2017 y pide solucionar el tema y que se aporten las grabaciones.

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. Aporta copia de todos los recibos abonados entre el 12 de julio y el 14 de diciembre de 2017 a pesar de no tener servicio. Manifiesta que siguen teniendo en su poder el terminal que le dieron para la línea acabada en 144 aunque dieron de baja la línea. Abonó de la factura emitida el 2 de junio de 2017 y que le reclaman la cantidad correspondiente a cuotas y servicios, no las cuotas correspondiente a la venta a plazos que reclaman del terminal samsung Galaxy S6 dorado.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de las alegaciones efectuadas 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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante y **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvencción que formula la empresa.

El reclamante debe **abonar en total la cantidad de 395,74** para considerar totalmente pagado el terminal que se reclama en la factura emitida el 2 de junio de 2017 por concepto de "penalización" pudiendo disponer libremente del mismo.

Dicho abono se realizará fraccionado en **doce mensualidades, de 32,98 euros** cada una abonándose el primer plazo en los 15 días siguientes a la recepción del presente Laudo y el resto en mensualidades sucesivas.



Comunidad de Madrid

La empresa no acredita las condiciones de adquisición y financiación del terminal objeto de controversia " Samsung Galaxy S6 32GB dorado" pero el reclamante admite que le fue entregado, y manifiesta que se produjeron múltiples errores en la adjudicación del terminal para la línea que el solicitó, no habiendo sido desvirtuado por la empresa reclamada todas las incidencias que señala el usuario. La empresa tampoco acredita la cancelación de la portabilidad o solicitud de baja de la línea objeto de controversia finalizada en "144".

El reclamante entregó un router, siguiendo instrucciones facilitadas por la empresa, el día 19 de diciembre de 2017.

Por ello, en equidad, habida cuenta de la depreciación del bien entregado y otros gastos ocasionados al reclamante, se considera que el reclamante debe abonar la cantidad indicada anteriormente.

No se entra a conocer respecto de la petición formulada para que se " reestablezcan las líneas" al carecer de elementos mínimos probatorios que permitan determinar si las líneas se encuentran disponibles para el usuario y si es factible dicho restablecimiento.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de la primera mensualidad de los plazos otorgados en el presente Laudo será de **QUINCE DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo, y las otras once restante, en cada una de las siguientes mensualidades.

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 enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL