



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03417.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 22 de noviembre 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 lo siguiente: No han respetado el precio ni el descuento que le prometieron por lo que no teniendo ningún tipo de permanencia decidió cambiar de compañía; solicitó portabilidad de su móvil, internet y fijo. Al cabo de unos 5 meses le reclaman facturas impagadas (desde que cambió de operadora, teniendo constancia del cambio) y los equipos que había devuelto. Solicita dejen de reclamar facturas porque no debe nada; no le molesten con llamadas y que le abonen una indemnización por las molestias ocasionadas, cantidad que cuantifica en 300 euros.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 5/07/2018 efectuaron un abono de 164,98 euros, impuestos incluidos, por las cuotas generadas en factura de noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018, que fue utilizado para minorar el importe pendiente de pago existente en su cuenta de cliente. El importe pendiente de pago asciende a 29,15 euros, impuestos incluidos.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente, y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; los meses que manifiestan ya no disfrutaba de los servicios con esa empresa; sigue sin recibir una compensación por la mala gestión. Solicita que cancelen totalmente el saldo pendiente de su anterior cuenta; recibir compensación económica por reclamar una cifra pendiente que no era real, recibir llamadas y cartas en su domicilio para el cobro de esa cifra errónea y por la mala gestión.



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 oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

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 reclamante por cuanto la compañía no ha acreditado el importe que manifiesta figurar pendiente de pago en la cuenta cliente de la [REDACTED] por lo que habiendo efectuado abono de 164,98 euros, impuestos incluidos, por las cuotas generadas en factura de noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018 **que no ha aportado, la reclamada deberá:**

- **Anular** la deuda de **VEINTINUEVE EUROS CON QUINCE CÉNTIMOS (29,15 euros)**, impuestos incluidos, cuyo importe no ha sido acreditado.
- **No facturar**, a la reclamante, importe alguno por dispositivos (que han sido entregados) ni por cualquier otro concepto.
- Realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales de la reclamante de cualquier archivo en el que hubieren sido incluidos.

No habiendo sido acreditado ningún gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre indemnización por daños y perjuicios morales/personales ocasionados al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 22 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL