



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03927.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 que realizó un contrato en 2013 como titular de la línea, siendo la usuaria de la línea [REDACTED]. Durante la vigencia del contrato al parecer esta persona ha realizado en varias ocasiones modificaciones del contrato y pedidos de terminales, firmando documentación como si fuera la titular y uno de ellos como si le diera la autorización a firmar, lo cual no es así. La empresa ha consentido esto a sabiendas desde 2015 que esta persona estaba haciéndose pasar por el titular para realizar dichos cambios, le pusieron una clave en 2018 para que dejara de realizar cambios la cual al parecer no servía para que ella solicitara una portabilidad haciéndose pasar por la titular, dejándole la deuda que ahora le reclama la empresa. Solicita que se archiven las deudas y se tomen las medidas oportunas por tratamiento de datos.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 7 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando están excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde la fecha de la solicitud de arbitraje. Formula reconvenición sobre la deuda por importe de 634,63 euros correspondiente a las facturas de fecha 12 de febrero y 12 de marzo de 2019.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 4 de julio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa y solicita las grabaciones que se han realizado durante la vigencia del contrato, y se compruebe si la empresa ha realizado una correcta gestión de sus clientes.

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 ARBCRS32

Comunidad de Madrid

escrito en el expediente. Solicita la cancelación de la deuda que le reclaman. Aporta copia del archivo de la denuncia.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvención.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que ante la incidencia de que un tercero realizaba contrataciones y gestiones sin conocimiento ni autorización de la titular, la empresa reclamada le facilitó una clave necesaria para realizar gestiones en febrero de 2018, y que a partir de la citada fecha la única gestión realizada sin conocimiento de la titular fue la portabilidad de los servicios, que se llevó a cabo indebidamente por la empresa reclamada al no haberse aplicado el control de la clave que identificara a la titular de los servicios. En consecuencia la empresa reclamada debe anular los cargos por baja anticipada por importe de 69,31 euros de la factura de 14 de marzo de 2019.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada debiendo abonar la parte reclamante **283,64 €** correspondiente a los cargos y cuotas correctos de las facturas de 14 de febrero y 14 de marzo de 2019.

NO ENTRAR A CONOCER del cargo de 35,21 euros de la compra de dispositivo a plazos de la factura 14 de febrero de 2019, y del cargo de 246,47 euros de la factura de 14 de marzo de 2019 por la amortización de las cuotas pendientes del terminal, que la parte reclamante no reconoce haber contratado y que canceló inmediatamente al tener conocimiento, puesto que la fecha de la contratación reclamada tiene una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde la fecha de solicitud de arbitraje, estando excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, tal y como manifiesta la empresa reclamada en su escrito de alegaciones. 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.

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.



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.

Madrid, 11 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]