



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03963.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 28 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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 no le facturaron correctamente y no le portaron todos los servicios por lo que su anterior operador le siguió facturando, le dijeron que le pagarían las facturas y no fue así, además cuando le portaron la línea fija le cambiaron las tarifas, cuando había contratado pagar 47 euros los seis primeros meses y después pagaría 72 euros, además de un bono de llamadas a Brasil de 8 euros. En marzo portó a otro operador las líneas móviles menos la línea fija que solicitó la baja, y en mayo le llaman para decir que dan de baja la línea fija. Solicita saldar las cuentas.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha informado a la empresa [REDACTED] para que realice las devoluciones correspondientes sobre su facturación de las cuales la reclamante será informada. Detalla los términos del acuerdo comercial manifestando que la cliente disfrutó de la promoción contratada como se puede comprobar en la facturación. La reclamante adeuda 376,20 euros, deuda sobre la que formula reconvencción.

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 aporta escrito reiterando los hechos y adjunta conversaciones con la comercial, facturas de lo que le cobran y lo que deberían cobrarle, carta para la devolución del router. Solicita 196,74 euros (263,36 € que le facturó [REDACTED] – 66,62 € que debería haberle facturado [REDACTED]), y 1.000 euros por los daños y perjuicios por el tiempo perdido en reclamar, llamadas amenazándole, agote psicológico... Asimismo comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y declara que cuando por fin portaron la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

línea fija le aplicaron unas tarifas distintas de las contratadas y encima en una misma factura aparecen facturadas las dos líneas fijas, en relación con su solicitud de baja de la línea fija le dijeron que no la gestionaban por tener deuda, que para devolver el router le llegaría un código por sms que no le llegó, y en octubre ya le mandaron las instrucciones y pudo devolver el equipo. Reitera su pretensión y no ser incluida en el registro de morosos.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda de 417,30 euros. Aporta copia de la facturación.

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 el retraso injustificado en la portabilidad de la línea fija que provocó una doble facturación del servicio de línea fija, que no se aplicó la cuota contratada inicialmente, y que se retuvo injustificadamente la baja de la línea fija. Considerando asimismo el periodo de tiempo en el que se prestó el servicio de la línea fija por los dos operadores y que la parte reclamante ha procedido a la devolución del router, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 160,12 € y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo y estar excluido de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 417,30 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

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.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



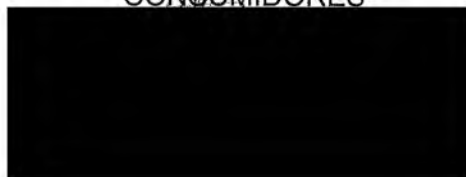
Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 28 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

