



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04158.4/2019

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de octubre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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 que contrató el servicio combinado Fijo/Fibra y dos líneas móviles, una de las líneas móviles estaba en y solicitó la portabilidad a para incluirla en el pack contratado, tras algún problema con la línea se activó pero no se aplicó la tarifa correcta en la línea portada, motivo por el que decidió irse a le reclaman un importe por incumplimiento de permanencia. Solicita la rescisión del contrato con y anulación de la penalización, por llevar más de un mes sin el servicio contratado.

La parte reclamada alega que en el momento de la contratación se dan de alta un número Fijo y una línea móvil y se tramita la portabilidad de la línea móvil en la grabación de la contratación ni el cliente ni la comercial aluden a una línea que ya se encontraba dada de alta en se tramita el alta de una línea móvil nueva y la línea móvil objeto de portabilidad, pero lo hace con una tarifa diferente a la ofrecida por error. Por ello desde se ha decidido devolver lo cobrado por esa línea en el mes de enero de 2019, que asciende a 3,70 euros, impuestos incluidos, así como anular lo correspondiente al mes de febrero, que asciende a 1,31 euros, impuestos incluidos. En el mes de febrero se solicita la portabilidad de los servicios a otra compañía, tanto de las líneas móviles como del fijo, que cursa baja, generando un coste por incumplimiento de permanencia de 132 euros, impuestos incluidos, como no son correctamente informados de las condiciones de permanencia que adquirirían con la contratación, se ha estimado anular esa cantidad de la deuda. Así mismo, como la baja del fijo se demoró hasta junio de 2019 por un error ajeno al reclamante, también se ha estimado anular los importes generados en las facturas de esos meses correspondientes a la cuota fija, que asciende a 180 euros, impuestos incluidos. Solo se mantendría pendiente de pago la parte correspondiente a la línea móvil del mes de febrero de 2019, factura que asciende a 6,86 euros, impuestos incluidos, y de la que solicitan 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 comparece a la audiencia por escrito manifestando que está de acuerdo con

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la propuesta ofrecida por [REDACTED] que una vez reciba el Laudo abonará la cantidad de 6,86 euros que le reclama dicha compañía, finalizando así toda relación comercial con la misma.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia reiterándose en su ofrecimiento.

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante en los términos ofrecidos por la compañía, por lo que **la mercantil reclamada debe: devolver** a la reclamante, por las líneas móviles [REDACTED] la cantidad cobrada en el mes de enero de 2019 por importe de 3,70 euros, impuestos incluidos; **anular** lo correspondiente al mes de febrero por importe de 1,31 euros, impuestos incluidos; **anular** la cantidad de 132 euros, impuestos incluidos, por incumplimiento de permanencia; y **anular** los importes generados en las facturas de esos meses correspondientes a la cuota fija, en la cantidad de 180 euros, impuestos incluidos.

Estimar la reconvencción formulada por la parte reclamada, por importe de 6,86 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la línea móvil [REDACTED] del mes de febrero de 2019, debiendo la parte reclamante proceder a su abono.

La reclamada deberá realizar, una vez abonada la deuda, las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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



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

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]