



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04341.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de marzo 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 lo siguiente: En 2015 solicitó portabilidad a dos operadoras que no se hicieron efectiva. Considera que sus derechos de consumidor han sido vulnerados por las dos empresas al haber ofertado un servicio que no pueden cumplir (fibra óptica). Ha reclamado en numerosas ocasiones y no le han dado respuesta satisfactoria. Le han incluido en un fichero de morosos. Solicita grabación de voz para demostrar lo que reclama, explicación de la situación, no requieran el pago y cancelen sus datos de ficheros de morosos.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 30/01/2017, activó un pack ahorro internet máxima velocidad+línea+llamadas asociado a los números [REDACTED] y con fecha 2/02/2017 la línea adicional "Sin Límite 3GB" asociado al número [REDACTED] con compromisos de permanencia asociados, de los que fue informado, adjuntan grabaciones de la contratación. Las líneas constan dadas de baja desde el 26/05/2017 ([REDACTED]) y 31/05/2017 el resto, momento en el que el cliente no había finalizado sus compromisos de permanencia. Por deferencia comercial han anulado la penalización asociada al último descuento ofrecido para la línea móvil (ajuste de 76,24 euros, exento de impuestos, en relación al cargo por penalización reflejado en factura de fecha 1/06/2017, que consta pendiente de pago. El importe pendiente de pago asciende a 247,40 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas de fechas 1/06 y 1/07/2017, cantidad sobre la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible. Han procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Por ser cliente antiguo no tenía permanencia de ningún tipo y la compañía no demuestra lo contrario.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Portier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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 y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que había sido cliente de la reclamada, estuvo en otras operadoras y volvió, el 30/01/2017, porque le interesó lo que le ofrecieron. La grabación que ha aportado la compañía no pertenece a la contratación del 30/01/2017. La oferta realizada no tenía compromisos de permanencia. No recibió el mail que la compañía manifiesta haberle enviado. Tiene el router en su poder. No se niega a abonar el consumo realizado. Solicita no abonar los importes facturados por penalizaciones y que excluyan sus datos personales de cualquier archivo en el que pudieran haberle incluido.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante al no quedar acreditado los importes que se han facturado por penalizaciones en las facturas de fecha 2/06/2017 y 2/07/2017 toda vez que el Sr. [REDACTED] manifiesta que las grabaciones aportadas por la compañía no corresponden a la contratación efectuada el 30/01/2017 y la reclamada no ha desvirtuado dicha manifestación (en las grabaciones no se alude a la fecha en las que han sido efectuadas y en el correo electrónico no figura destinatario, remitente, fecha ni otros datos de envío) por lo que **no procede los cargos efectuados**, por dicho concepto, en las facturas mencionadas, **debiendo la reclamada:**

- **Minorar** de la cantidad adeudada (de 247,40 euros, impuestos incluidos), **el importe de 172,68 euros**, exento de impuestos, que **ha facturado por penalizaciones** en facturas de 2/06/2017 (115,88 euros) y de 2/07/2017 (56,80 euros) al haber efectuado un ajuste de 76,24 euros, exento de impuestos, por uno de los cargos efectuado.
- **Retirar** del domicilio del reclamante, previo aviso, y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, los dispositivos que hubiere proporcionado (router..).
- Una vez abonada la deuda, **realizar las** gestiones oportunas para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

A su vez **el reclamante deberá:**

- **Abonar a la reclamada** la cantidad resultante de **SETENTA Y CUATRO EUROS CON SETENTA Y DOS CÉNTIMOS (74,72 euros)**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 2/06/2017, en la que hay consumo efectuado en el periodo que en ella se factura y de la que no ha acreditado su pago.
- Poner a disposición de la reclamada, en su domicilio, los dispositivos que ésta le hubiere proporcionado (router..).

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.



Comunidad de Madrid

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.

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, 21 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL