



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04690.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de diciembre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Colegio Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

[REDACTED] La reclamación puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado por penalizaciones. En su cuenta de usuario figura sin permanencia; intentó ver el tipo de penalización por petición de baja sin obtener resultado. Comunicó a un comercial que se daría de baja por disconformidad con el servicio prestado, le dice que no puede hacer nada y no le informa de ninguna penalización por baja anticipada sólo que debe abonar lo que queda de pagar por dos móviles comprados a plazos (281,10 euros), es conocedor de esa cantidad y la abonaría. En abril cambió de operador y recibió factura por importe de 556,39 euros, donde figuran penalizaciones por baja anticipada; no han enviado la grabación efectuada y desconocía las penalizaciones. Solicita la anulación de dicha penalización por desconocerla y no ser avisado por ningún comercial de ellas y le envíen la locución de voz original.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, manifiesta, entre otras que la línea móvil [REDACTED] mantenía un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la adquisición de un terminal modelo Samsung Galaxy S7 Edge 32 GB que finalizaba el 18/07/2018. La línea móvil [REDACTED] mantenía un compromiso de permanencia de 24 meses asociado a la adquisición de un terminal Sony Xperia XA1 4G que finalizaba el 8/06/2019. El cliente fue informado. Por otro lado la línea [REDACTED] cambió de titularidad en febrero de 2018 a nombre del [REDACTED]. Adjuntan grabación donde asumía el compromiso de dicha línea. **El cliente está al corriente de pago a 30/11/2018.**

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente, manifiesta y acredita haber abonado 13,11 euros con fecha 10/08/2018 que era lo que la compañía le dijo quedaba pendiente (restándose la bonificación ofertada) pero sigue recibiendo mensajes de Asnef para satisfacer la deuda, llama al número que le indican y sale ocupado.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 del reclamante por cuanto no queda acreditado el importe total de **145,85 euros, exento de impuestos**, que se ha facturado por baja anticipada y cambio de condiciones en **factura de fecha 14/04/2018** por lo que dicho importe **debe ser excluido de dicha factura**. Constan acreditados tres ingresos efectuados por el reclamante por importe total de 255,42 euros, impuestos incluidos, (61,21 euros el 29/05; 181,10 euros el 27/06 y 13,11 euros el 10/08/2018). Este Colegio Arbitral desconoce si corresponden a la factura aludida, objeto de reclamación. Ahora bien, habiendo manifestado **la reclamada en sus alegaciones que, a fecha 30/11/2018, el cliente se encuentra al corriente de pago con la mercantil, deberá 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 y **no reclamar importe alguno** por la factura mencionada.

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.

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, 12 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL