



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06282.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de febrero de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público 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 Órgano Arbitral designado y el día 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.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 24/05/2018, tras casi un mes sin línea telefónica (móvil), reclamar a diario y no ofrecerle una solución, se vió en la obligación de comunicar la baja del contrato por incumplimiento en el servicio. Debido al extravío del teléfono móvil contactaron con la operadora para solicitar una nueva tarjeta Sim, tarjeta que no llegó nunca, tenían permanencia hasta Octubre, realizaron numerosas llamadas y no le dieron solución ni enviaron otra tarjeta. Se pregunta si debe continuar con ellos hasta Octubre sin línea. Han emitido dos facturas con cargos por penalización a pesar de ser ellos los que han incumplido por no dar el servicio contratado. Solicita anulen las facturas de junio y agosto por importes de 117,69 euros y 44 euros.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta, que con fecha 28/04/2018 solicitó un duplicado de tarjeta Sim asociada a la línea [REDACTED] que fue remitida a la dirección del cliente, siendo devuelta el 14/05/2018 por estar ilocalizable. Con fecha 23/08/2018, por deferencia comercial se realizó ajuste por importe de 21,10 euros, impuestos incluidos, por la cuota facturada en factura de fecha 16/06/2018 y gastos de envío de la Sim. Con fecha 25/10/2017 aceptó un descuento del 20% sobre la cuota mensual de la línea móvil mencionada llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante 12 meses o en su defecto el pago de 95,88 euros, exento de impuestos; disfrutó del descuento hasta la fecha de baja (7/06/2018) en la que no había finalizado dicho compromiso. No obstante, por deferencia comercial, se ha anulado el importe de 44 euros, impuestos incluidos, por el cargo por baja facturado en factura 15/08/2018 que constaba pendiente de pago. A 29/01/2019 el importe pendiente de pago asciende a 96,58 euros, impuestos incluidos, por la devolución de la factura de fecha 15/06/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible. En relación a la petición de derecho de cancelación de datos solicitado, van a proceder a hacer efectivo ese derecho y notificarlo al abonado.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, reitera sus alegaciones y manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita la retrocesión de la factura de junio de 2018, por importe de 117,69 euros por el concepto de penalización incumplimiento de permanencia; procedan a indemnizarle por la interrupción del servicio y que eliminen de su base de datos todos los datos personales que se incluían en el contrato.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto no queda debidamente acreditado los importes de 42,27 euros y 37,04 euros, exentos de impuestos que se han facturado, por incumplimiento de permanencia, en factura de fecha **20/06/2018**, objeto de controversia, por lo que dichos importes deberán descontarse del total a pagar de la misma. Por ello, habiendo efectuado la compañía ajustes por importes de 44 euros (por el cargo por baja efectuado en factura de agosto de 2018) y 21,11 euros, impuestos incluidos (por la cuota y gastos de envío de la tarjeta Sim, cargados en la factura aludida), **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad resultante de DIECISIETE EUROS CON VEINTISIETE CÉNTIMOS (17,27 euros)**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 20/06/2018 cuyo pago no ha acreditado y en la que existe consumo efectuado en el periodo que en ella se factura, no procediendo la indemnización pretendida.

En relación a la petición de derecho de cancelación de datos solicitado, habiendo manifestado expresamente la parte reclamada proceder a hacer efectivo ese derecho y notificarlo al abonado, extremo que deberá estar cumplido en el plazo máximo establecido para el presente, se da por satisfecha la pretensión al respecto.

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, 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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.