



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00558.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 12 de noviembre de 2020, 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 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 a través de una llamada telefónica a la compañía, efectuada en febrero de 2019, para cambiar el contrato de la línea móvil ##### le ofrecieron una acción comercial de fidelización para mejorar la tarifa, que incluía la adquisición de un móvil Huawei P20lite y se pasaban todas las líneas a la tarifa ##### Medio, sin avisarle que tendría menos gigas y que iba a ser más caro, ni que desaparecía Tranquilidad #####, tampoco le informaron del cobro por el cambio de router. Solicita la cancelación de la deuda correspondiente a la factura de fecha 31.07.2019, por importe de 146,65 euros, correspondiente a la baja anticipada. Abono del importe de la factura de fecha 31.08.2019 por importe de 122,60 euros, ya que es posterior a la portabilidad. Así como la retirada de los datos de ficheros de morosos. La parte reclamante añade que el día 10 de octubre de 2019, recibió un email, reclamándole la cantidad de 514.56€, correspondiente a la factura de fecha 31.08.2019, que ya había sido abonada. El día 22 de octubre, les envió vía fax como le indicaban y vía email, el justificante del pago efectuado de la cantidad reclamada. Manifiesta que la portabilidad de ##### a #####, se realizó el 24 de julio de 2019, es decir, que desde ese mismo día ya dejó de ser cliente de #####, puesto que todas las líneas móviles y la fija y el servicio de internet de su domicilio desde el día 25 ya tenían servicio de #####, pero con fecha 09/09/2019, pasaron un cargo a mi cuenta bancaria por importe de 122,60 €, el cual no he conseguido efectuar la devolución en el banco, que corresponde al periodo 26/07/2019 al 26/08/2019, de la línea fija ##### y la línea móvil ##### periodo en el que ya no era cliente de #####, ni tenía ningún servicio con ellos. En relación al apartado del escrito de contestación de #####, a esta **reclamación**, en el que confirman la baja de la línea ##### en el mes de febrero de 2020, y en la que realizan un ajuste de 100€, indica que desde el 12 de noviembre de 2019, tuvo que personarse en la tienda de #####, sita en la #####núm. 149 de Madrid, para que le atendiese una persona de Atención al Cliente, e indicarle todo lo que estaba sucediendo desde el mes de julio, con cargos reiterados en la cuenta del banco, (que esos sí pude devolverlos a tiempo), por la línea fija y la línea móvil ##### que aún no habían dado de baja en #####. Respecto al tema de la cantidad pendiente reclamada por #####, manifiesta que, con fecha 10/10/2019, recibe escrito de ISG F reclamándole en nombre de #####, el importe de 514.56€, cantidad que procede a abonar en fecha 22/10/2019, entiende que su deuda con ##### está debidamente saldada, y es



Comunidad de Madrid

es la que tiene que proceder a abonarme la cantidad de 122,60 € por el importe de la factura ##### de fecha 26/09/2019. Solicito resarcimiento por inclusión ilegal en ficheros de morosidad.

La parte reclamada alega que el 07/10/2019, en calidad de servicio, se realizó un ajuste por un importe de 146,65 euros (exentos de impuestos) correspondiente a la factura de fecha 26/07/2019, en relación a los cargos por baja anticipada generados. Asimismo, se realizó un ajuste por un importe de 9,95 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de fecha 26/02/2019, en relación a los gastos de envío del Router, que se aplicó sobre la factura del 26/07/2019, que tenía pendiente de pago. No obstante lo anterior, les indicamos que el importe pendiente de pago por parte de la clienta, tras los ajustes realizados, ascendía a 661,21 euros (impuestos incluidos) de la factura del 26/07/2019, en relación a las cuotas y los terminales adquiridos a **plazos**, pero la clienta ha pagado 514,56 euros (impuestos incluidos), por lo que mantiene un importe pendiente de pago de la diferencia, 146,65 euros (impuestos incluidos) de dicha factura, en relación a las cuotas hasta la baja el 24/07/2019 de las líneas ##### ##### ##### y ##### y el 29/07/2019 la línea ##### y el importe restante de los terminales. Confirman que la línea ##### se dio de baja el 07/02/2020 y en calidad de servicio, realizan un ajuste por un importe de 100 euros (exentos de impuestos) correspondiente a la factura de fecha 26/02/2020, en relación al cargo por baja anticipada de la línea ##### que constaba pendiente de pago. No obstante lo anterior, les comunicamos que el importe pendiente de pago por parte de la clienta, tras el ajuste realizado, asciende a 146,65 euros (impuestos incluidos) de la factura de fecha 26/07/2019. Que ##### ha procedido a solicitar la exclusión de los datos de la titular de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluida y solicitan reconversión de la deuda de 146,65 euros (impuestos incluidos).

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, a la vista de la documentación analizada, este Colegio entiende que no se adeuda nada por ningún concepto, observándose la voluntad cumplidora de la reclamante, abonando cuantos gastos le estuvieron reclamando, a pesar de haber contratado diferentes productos por consejo de la reclamada que en nada la favorecieron, ni atendieron, debiendo la reclamada reintegrar a la reclamante el importe de 122,60 euros, correspondiente a la factura de fecha 31.08.2019.

Desestimar la reconversión solicitada en la cantidad de 146,65 euros, cobro realizado un mes después de hacer la portabilidad.

La empresa reclamada deberá proceder a la exclusión de los datos de la reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluida.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.



Comunidad de Madrid

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.

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.