



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01976.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### 364

En Madrid, a 19 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, 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 la disconformidad con las penalizaciones facturadas por baja anticipada y por cambio de condiciones de la tarifa, porque no fue informada en su momento, ni en el momento de gestionar la portabilidad diciéndole únicamente que tendría que abonar las cuotas aplazadas pendientes del terminal. Si hubiera conocido las penalizaciones, no hubiera realizado la portabilidad. Solicita que se anulen las penalizaciones, y está conforme con abonar los días de servicio anteriores a la baja y las cuotas pendientes del terminal. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos y copia de la factura del 5 de noviembre de 2019.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que los cargos por baja anticipada son correctos al haber incluido la parte reclamante el compromiso de permanencia recogido en el comprobante de venta del terminal, del que adjunta copia. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 247,71 € de la factura del 5 de noviembre de 2019.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 28 de septiembre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera su **reclamación** y manifiesta que está sufriendo acoso de llamadas para el cobro de la deuda, que también recibe su hijo menor de edad. Solicita no estar incluida en el registro de morosos.

La parte reclamada aporta escrito en el que manifiesta que por calidad de servicio se ha procedido a realizar un ajuste en la factura del 5 de noviembre de 2019, que se encuentra pendiente de pago, por importe de 115,8 euros correspondiente a los cargos por baja anticipada. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 131,91 euros de la citada factura.

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 de la parte reclamante de acuerdo con las alegaciones de la empresa reclamada que ha anulado los cargos por baja anticipada y por cambio de condiciones de tarifa, por importe total de 115,18 € de la factura del 5 de noviembre de 2019, y se consideran correctos los demás cargos de la mencionada factura correspondientes a la parte proporcional de cuota, y cuotas aplazadas pendientes del terminal.

La empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida por el impago de la deuda de 247,71 €, y el cese de los requerimientos de pago de la citada deuda.

ESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 131,91 € de la factura de 5 de noviembre de 2019, que la parte reclamante debe abonar.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.

Madrid, 19 de enero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####