



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05002.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de marzo de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: que en el mes de octubre de 2018 su pareja contrató con la compañía los servicios asociados a la línea con número ##### y tres líneas móviles por una tarifa mensual de 48,95 euros y los doce primeros meses una tarifa de 8,19 euros. Se vieron en la obligación de cambiar de compañía y ahora le exigen el abono de la última factura por importe de 524,59 euros. Todo ello sucede como consecuencia de su divorcio y cambio de titularidad de líneas. A finales de marzo #####, sin previo aviso, corta la línea fija y de internet dejándole sin teléfono 10 días, hasta que le dio de alta la nueva compañía, aunque le sigue facturando por dichos servicios. Solicita la inmediata anulación de los importes exigidos en concepto de penalización. Que se rectifique la facturación emitida erróneamente hasta la fecha con reintegro de los importes abonados y que se anulen las posteriores al corte del servicio. Que se proceda a la cancelación de datos personales.

La empresa, mediante escrito de fecha 26 de agosto de 2019, indica que va a proceder conforme dispone el nuevo Reglamento de Protección de Datos. Informan que la clienta se encuentra al corriente de pagos. En ese mismo escrito, señala que la oferta que reclama la usuaria no les consta y que tampoco la solicitud de baja de la línea fija #####... No obstante, realizan un ajuste por importe de 246,81 euros correspondiente a incumplimientos de compromisos de permanencia y reconviene por un total de 430,26 euros de las facturas emitidas entre febrero y julio de 2019. Señalan que estas alegaciones serán válidas en caso de que se continúe el procedimiento arbitral y no presentarán nuevas alegaciones.

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 mediante escrito de fecha 14 de diciembre de 2019 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Señala que no está conforme con aceptar solamente el reajuste de 246,81 euros - derivado de cargos de permanencia - ya que lo único que tiene es el número de la oferta que le hicieron, pero ningún documento referido a la misma. Añade que la compañía la deja sin servicio en el mes de marzo, viéndose en la obligación de dar de alta en otra compañía. En las facturas se hace el descuento sobre el móvil pero no sobre el fijo.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de marzo de 2020, reiterando las del 26 de agosto de 2019 y concretando la reconvencción en 467,51 euros por las facturas impagadas entre febrero y septiembre de 2019.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante así como **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvencción de pago formulada por la empresa. La usuaria debe abonar la cantidad total de 65,27 euros correspondiente a la suma de una cuota completa por la factura del mes de febrero y la parte proporcional de la misma de diez días del mes de marzo.

Manifiesta la usuaria que la tarifa acordada con la compañía fue de 48,95 euros y la empresa no ha desvirtuado por ningún medio la misma. Asimismo, se comprueba del examen del detalle de llamadas que se registró consumo hasta el día 10 de marzo de 2019 y, por lo tanto, se debe abonar la cuota hasta esta fecha.

No procede el abono de ninguna otra cantidad solicitada porque no justifica documentalmente diferencias a su favor, ni aportar facturas de estos meses anteriores a febrero.

La empresa manifiesta que va a realizar las gestiones oportunas para que se haga efectivo el derecho de la reclamante de cancelación de datos personales.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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 al principio.