



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08797.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####
#####

En Madrid, a 16 de septiembre 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 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 enero de 2019 la reclamante solicitó la portabilidad de los servicios a #####. Al mejorar la oferta su operador, llamó a ##### para que no siguieran con la portabilidad, con lo que nunca llegó a tener línea. Sin embargo, ##### le había enviado el Router, no tuvieron que hacer instalación solo enchufar y le dijeron que si devolvía el Router, no cobrarían penalización. Ahora le reclaman 150 euros. Solicita no pagar los 150 euros y que excluyan sus datos de ficheros de impagados.

La parte reclamada alega que con la línea fija se asumió un compromiso de permanencia de 12 meses, impuestos incluidos, extremo del que fue informado en las condiciones de la contratación recogidas en la grabación y en las condiciones generales. Posteriormente a la instalación, el 5 de febrero de 2019, solicitó la portabilidad del número fijo y la cancelación de todos los servicios, por lo que le corresponde abonar la parte que le corresponde al compromiso de permanencia incumplido. Solicitan revocación de dicha factura por importe de 150 euros.

La parte reclamante manifiesta que, ante la grabación aportada por la parte contraria, solicita que se aporten los audios posteriores a la contratación donde le dijeron que si devolvía el router no tendría que pagar nada, realizando dicha devolución en el lugar y manera indicados.

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 por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus manifestaciones.

Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante, por cuanto queda acreditado que el reclamante realizó la contraportabilidad, ejerciendo el derecho de desistimiento en forma y **plazo**, manifestando su voluntad de entregar el router, devolviéndolo por iniciativa propia a través del servicio de #####, al no tener una respuesta de la reclamada tras varios intentos. Por lo que se acuerda **anular la penalización en concepto de compromiso de permanencia por importe de 150 euros**, desestimándose la reconvencción formulada por la reclamada.

La reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.