



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09356.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

En Madrid, a 30 de julio de 2021 se constituyó el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: el reclamante realizó un cambio de titularidad de la línea ##### dejando de estar a nombre de su hijo. La línea tenía una financiación de un dispositivo que finalizaba en abril de 2020. Por el cambio, le cobran una penalización de 79,06 euros que, según le informan, corresponde a los últimos recibos de dicha financiación. Este importe lo presentan en su cuenta a finales de octubre, pero nunca le remiten la factura. En los meses de noviembre, diciembre de 2019 y enero de 2020, le facturan por importe de 35,45 euros en concepto de financiación de dos dispositivos. Durante el periodo de cambio, se solicitó un terminal y se asoció a su cuenta, motivo de dicho cargo, y no había finalizado el cambio de titularidad, asociándolo a su línea sin su conocimiento. Desde noviembre, se incrementan 26,50 euros y 10,95 euros correspondientes a los dispositivos, sin aclarar por ninguna compañía la duplicidad de los recibos. Tiene que pagar 24,95 euros durante 24 meses, pero solo le reclaman los de 21/12/19, 21/01/20, 21/02/20. Solicita aclaración y, en caso de no corresponder, la devolución de los cargos de 79,06 euros y 7,36 euros del mes de octubre, devolución del cargo de 35,45 euros de noviembre de 2019, rectificación y domiciliación de los dispositivos financiados a nombre de su hijo, devolución de todos los cargos que no correspondan, cancelación de todos sus datos personales de cualquier fichero de riesgo patrimonial en el que pudiera estar incluido.

La parte reclamada alega que con fecha 02/07/2018 se asignó en la línea ##### la oferta aceptada por #####, la cual se aplicó correctamente conforme a las condiciones ofertadas, tal y como se detallan a continuación: ##### Familia Total y el terminal de venta a **plazos** Iphone SE 32 GB con cuota de 10,95 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y un compromiso de 24 meses. Asimismo, en fecha 11/10/2019 se realizó un cambio de titular en la línea ##### a nombre de ##### con la tarifa Línea Smartphone 200Min. De igual manera, el día 13/10/2019 el cliente adquirió para la línea ##### y en el nuevo contrato, el terminal de venta a **plazos** Iphone XR 64 GB con cuota de 26,5 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y un compromiso de 24 meses. Finalmente, en fecha 14/10/2019 el titular de la línea ##### decidió cambiarla al contrato #####. En relación a su petición, han revisado la facturación de la línea ##### sin detectar incidencia alguna. Referente a ello, les notificamos que, al efectuar los cambios de titular, en octubre y noviembre de 2019 se generaron las cuotas.

Comunidad de Madrid

Tanto en ##### como en #####. No obstante, han anulado las facturas de fechas 21/12/2019, 21/01/2020, 21/02/2020 y 21/03/2020 que constaban pendientes de pago por importe total de 149,8 euros (impuestos incluidos), quedando el cliente al corriente, correspondientes a la duplicidad de las cuotas de los terminales anteriormente indicados en las facturas 21/11/2019, 21/12/2019, 21/01/2020, 21/02/2020 y 21/03/2020. El cliente recibirá en los próximos días las facturas rectificadas. Igualmente, han realizado un abono de 4,6 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la duplicidad de las cuotas de los terminales anteriormente indicados en las facturas 21/11/2019, 21/12/2019, 21/01/2020, 21/02/2020 y 21/03/2020. El cliente recibirá dicho importe mediante transferencia bancaria al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida, en un **plazo** máximo de un mes.

La parte reclamante manifiesta que acepta lo referido a la duplicidad de cargos de 37,45 euros en concepto de la financiación de los dos dispositivos, y confirma que ha recibido el abono de 4,59 euros en su cuenta bancaria. No obstante, respecto al cargo de 79,06 euros de fecha 31/10/2019 y 7,36 euros de 28/10/19, no ha recibido respuesta ni aclaración. Solicita la factura correspondiente al cargo de 7,36 euros, la factura del cargo de 79,06 euros, devolución de las cantidades que correspondan, habiendo una diferencia de 4,59 euros entre el cargo y la factura, y sacar sus datos personales de cualquier fichero de solvencia patrimonial.

La parte reclamada manifiesta que, al efectuar los cambios de titular, en octubre y noviembre de 2019, se generaron las cuotas proporcionales de la línea ##### correspondientes a ambos titulares y contratos tanto en ##### como en #####, por un importe total duplicado de 154,50 euros (impuestos incluidos). Con fecha 15/02/2021, se anularon las facturas de fechas 21/12/19, 21/01/20, 21/02/20 y 21/03/20 que constaban pendientes de pago por importe total de 149,8 euros, impuestos incluidos, quedando el cliente al corriente, correspondientes a la duplicidad de las cuotas de los terminales anteriormente indicados en las facturas 21/11/19, 21/12/19, 21/01/20, 21/02/20 y 21/03/20. Igualmente, el cliente recibió el abono de 4,6 euros, impuestos incluidos, solicitado correspondiente al importe restante hasta el total indicado por la duplicidad de las cuotas de los terminales indicados en las facturas 21/11/19, 21/12/19, 21/01/20, 21/02/20 y 21/03/20, en su cuenta bancaria, rectificando la factura de 21/10/2019, que fue emitida por importe de 79,06 euros, impuestos incluidos, generándose factura rectificada de 74,47 euros, impuestos incluidos. Respecto al cargo de 7,36 euros, impuestos incluidos, se corresponde con la factura de 17/10/2019 emitida para la línea ##### que se activó el día 11/10/2019, tarifándose en la factura citada, la cuota proporcional desde el alta.

El Órgano 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 Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que la empresa reclamada ha procedido a la devolución de las cantidades reclamadas y ha hecho las aclaraciones solicitadas.

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

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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.