



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09426.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 30 de diciembre de 2021, constituido 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 que, con fecha 3/11/20, el reclamante recibió una oferta del departamento de bajas para quedarse en ##### con 2 móviles y la fibra por 26,99 euros. Nunca llegó la tarjeta ya que una línea era portabilidad y la grabación dice que no puede cumplirse. Adicionalmente, el 6/11/20, al reclamar, le dicen que esa oferta está cancelada por error al realizarla y no la pueden volver a aplicar. Al comentar que no le interesa, decide irse de la compañía. A las 13:12, sin recibir ninguna llamada, comentan que hay una grabación suya aceptando la contratación de un terminal gratis. Ha reclamado tres veces las dos grabaciones y no las recibe. Además, de recibir varias llamadas diarias para que no se vaya. Solicita, por la falta de seriedad y profesionalidad de #####, obligándole a dejar la compañía, que no le cobren nada, dejar de llamar y devolver lo pagado por adelantado de noviembre, además de recibir las grabaciones.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**. En respuesta al escrito de la junta de fecha 9 de agosto de 2021, en el que nos traslada la cuestión planteada por #####, con número de referencia 05-ARBC-#####.5/2020, una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el #####, le comunicamos que, en referencia a la grabación relacionada con un terminal, se ha verificado que solo consta la relacionada con la oferta comercial que se anexó en anteriores alegaciones. Asimismo, informamos a ##### que se ha tramitado un abono de 21,93€, impuestos indirectos incluidos, de las cuotas emitidas por adelantado del 11 al 21 de noviembre de 2020 y teniendo en cuenta el 10 de noviembre de 2020 como fecha de desactivación de sus servicios. De igual modo, confirmamos al ##### que dicho abono aminora la cantidad pendiente de pago de 37,33€, impuestos indirectos incluidos, de la factura emitida el 22 de octubre de 2020, quedando por pagar 15,40€, impuestos indirectos incluidos, cuya reconvención expresa le solicitamos, de las cuotas hasta la fecha de desactivación. Se adjuntan facturas. Aprovechamos para recordarle que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son: (...). Asimismo, les comunicamos que los datos personales de ##### han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

Comunidad de Madrid

Devolución de la factura del 22 de noviembre, pero no regulan la del 22 de octubre, restando el periodo no consumido entre el 11 de noviembre que causó baja en la compañía como ellos indican, hasta el 21 de noviembre que está facturado por adelantado en la factura de noviembre, que además ellos restan pero cobran la penalización que no procede. Como se puede apreciar en la factura de noviembre, se descuenta -6.18 del 11 al 14 de Nov y -11.94 del 15 al 21 de Nov, que es lo que falta por regular, quedando una factura regulada a mi entender de $37.33 - (6.18 + 11.94) = 19.21\text{€}$, facturación que pedí solucionar el 26/11/2020 con la incidencia abierta: ##### Asimismo, solicito un resarcimiento dado los daños y perjuicios hacia mi persona, amenazas a las que se me ha sometido por parte de ##### de su departamento de morosidad y de la empresa externa ISGF Informa contratada por #####, indicando que me iban a llevar a juicios y me iban a meter en listas de morosos (aspecto que indican en el documento que han enviado y en el cual yo he invertido mi tiempo para solucionarlo aunque ellos no tuvieran ningún motivo real, solamente el de amenaza para conseguir un dinero que de forma legal no les pertenece). "Asimismo, les comunicamos que los datos personales #####, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####". Este resarcimiento lo solicito por todo el tiempo que he invertido a causa de todos los perjuicios causados hacia mi persona, todo este tiempo que yo he perdido de mis horas de trabajo y se lo he dedicado a ellos para solucionarlo. ##### no ha puesto ninguna solución en ningún momento, han suplantado mi identidad en la grabación de la contratación (la cual no ha sido demostrada, porque no han enviado para demostrar su veracidad). Por lo comentado anteriormente, solicito 100€ como indemnización.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la solicitud del reclamante en el sentido de que la empresa reclamada permita las bajas por portabilidad de este cliente sin penalización por portabilidad y anule todas las facturas que este reclamando a este cliente en base a esta contratación, por ello procede DESESTIMAR la reconvencción planteada por la empresa así como desestimar también la indemnización que solicita el reclamante.

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

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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.