

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 09979.6.2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representacion de la Asociacion ASOCIACION DE MUJERES

Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representacion de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.sé inid la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en la empresa

reclamada no esta cumpliendo la oferta contratada, por lo que ha solicitado la portabilidad entendiendo que no incumple el compromiso de permanencia al portar los servicios. Solicita que la empresa modifique todas las facturas indebidamente emitidas conforme con lo realmente contratado, y se cancelen sus datos de sus archivos y de los ficheros de solvencia. Adjunta documentacion que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante acepto el 23 de junio de 2020 una oferta con una duracion de 12 meses y con compromiso de permanencia, habiendo tramitado la portabilidad de los moviles el 12 de agosto de 2020 sin haber finalizado el compromiso. La reclamante adeuda 123,90 euros correspondiente a las facturas de octubre y noviembre de 2020, deuda sobre la que formula reconvenccion.La parte reclamante contesta por escrito el 16 de febrero de 2021 al que adjunta documentacion,

del que se dio traslado ala empresa reclamada, manifestando que en la factura de junio se puede comprobar como estaban los servicios antes de la oferta, y en la de julio se comprueba que no se aplicaron las condiciones ofertadas, y no se modifico la tarifa de la linea #####. Que el 22 de octubre de 2020 solicit6 la baja de todos los servicios, incluida la linea fija por lo que son improcedentes las facturas de octubre y noviembre de 2020, que la empresa debe anular. Los cargos por compromiso de permanencia son improcedentes porque la baja viene causada por el incumplimiento de las condiciones comerciales por parte de la empresa. El operador no remite uno de los terminales comprometidos y por este motivo no aplica la oferta a una de las lineas. Todas las gestiones para intentar solucionarlo son desatendidas y se limitan a anular la oferta para esa linea. Concluye que la empresa ha cobrado irregularmente 838,87 euros. Solicita la devolucion de las cantidades cobradas por compromiso de permanencia. Solicita la grabación de la contratacion y el registro de las incidencias que identifica con su correspondiente numero.

E! Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

E! Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamada aporta escrito de fecha 3 de agosto de 2021, del que se traslada copia a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones e incrementa el importe de la reconvencción a la cantidad de 181,53 euros, correspondiente a las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2020 y enero de 2021. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 17 de septiembre de 2020, manifestando que la empresa reclamada recibió el 22 de septiembre de 2020, su escrito solicitando la baja de la línea fija. Aporta de nuevo documentación acreditativa que ya se trasladó a la empresa junto con la solicitud de arbitraje. Y aporta nuevo escrito de ratificación de fecha 21 de septiembre de 2021. 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no cumplió la oferta contratada, ni solucionó la incidencia tras las reclamaciones de la parte reclamante, por lo que se considera justificada la baja anticipada. Asimismo, la empresa no ha formulado alegaciones sobre la incidencia por la no entrega de uno de los terminales incluidos en la oferta. En relación con la facturación de la línea fija, la parte reclamante acredita haber solicitado la baja mediante escrito recibido por la empresa reclamada el 22 de septiembre de 2020, que no la gestionó.

En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 827,69 euros de los cargos por baja anticipada y devolución de recibo, y debe anular las facturas emitidas desde el 20 de octubre de 2020 de la línea fija. Se compensa el importe pendiente de pago de la cuota de la línea fija facturada hasta la fecha en la que se debió cursar la baja, con el importe facturado de más al no haberse aplicado la oferta. La empresa tiene a su disposición el dispositivo entregado para su recogida, en el plazo establecido para la ejecución del laudo, en el domicilio de la parte reclamante, transcurrido el plazo el terminal quedará en poder de la parte reclamante. 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 hubiera sido incluida, así como de los archivos de la empresa reclamada. DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 181,53 euros, que la parte reclamante no 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. 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

Comunidad de Madrid

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. Previa 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 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.