



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09311.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que su padre tenía contratado el servicio de telefonía con [REDACTED] y actualmente [REDACTED]. Por el servicio pagaba 17,40 € mensuales y tenía unos privilegios que ahora no tiene. El teléfono iba por cable y tenía un supletorio en la habitación, nada más descolgar me entraba una llamada a mi, sin tener que marcar mi número y además estaba conectado con el servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid. Nos avisaron que subían la cuota y nos fuimos a [REDACTED]. Les llamaron para decirles que se quedarán pero declinamos la oferta. Dentro de los 14 días que teníamos para echarnos atrás con el contrato de [REDACTED] ya que [REDACTED] tenía una oferta que si te dabas de alta, te regalaban 100 € con un compromiso de permanencia eso si de 2 años. Después de muchos problemas con la línea y el servicio, ahora les cobran los 100 € que les regalaron porque no tenemos forma de demostrar todo lo que les explico puesto que la grabación está en su poder no en el nuestro y dicen unas veces que nos echamos atrás antes de irnos con [REDACTED] y otras que es lo que les cobra [REDACTED] por nuestra renuncia.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "No es cierto lo que dice [REDACTED] ahora, y si me tratan como cliente antiguo, que me den lo que tenía, teléfono por cable para poder tener el supletorio, llamadas a un número sin tener que marcarlo, no tener compromiso de permanencia y la devolución de los dos cargos por transporte que me nos hicieron. Aprovecho para decir que la calidad de las llamadas es bastante mala con el sistema actual."

En su escrito de 08 de agosto de 2023 se refiere: "No considero que me hayan dado una explicación desde [REDACTED] para desistir de mi solicitud de la devolución de los 100€ que primero le dieron a mi padre por la promoción que tenían a finales de enero, y que después le pasaron el cargo con la factura de junio. En su escrito no me identifican como cliente, no han

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

debido de leer que soy la hija del titular de la línea, y por tener mi padre 96 años fui yo quien contrató, aunque en la grabación se puede escuchar que es mi padre el titular del contrato y quien hace la grabación. Como saben por dedicarse a la telefonía, hicimos el desistimiento del contrato con [REDACTED] antes de los 14 días que marca la ley, por lo tanto, ni nos cobraron a nosotros, ni cobraron nada a [REDACTED] como me han dicho sus agentes por teléfono. Solicita Por todo esto, les agradecería que siguiera adelante mi solicitud de arbitraje

En su escrito de 23 de enero de 2024 refiere: Una de las pretensiones que tenía al realizar la reclamación se ha cumplido, puesto que [REDACTED] me ha reintegrado los 100 € que me había cobrado. Por lo tanto, doy por concluida mi reclamación a [REDACTED] de referencia: 21 – ARBC – 09311.4/2023 Muchas gracias por su mediación y les agradecería que cancelaran la Audiencia que hay programada para el próximo 16 de febrero de 2024.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Según los datos que obran en poder de esta entidad, Dña. [REDACTED] no nos consta como titular de la cuenta cliente [REDACTED] a la que hace referencia el expediente remitido a [REDACTED] por la Oficina Municipal de Información al Consumidor cuyo número de referencia es 21-ARBC-09311.42023. No obstante, damos contestación a la información solicitada en dicho expediente, sin perjuicio de que en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales”, les dejamos a su criterio la decisión de trasladar la información del expediente remitida por [REDACTED] a la oficina municipal de información al consumidor en relación al expediente número 21-ARBC-09311.42023 a [REDACTED] que como [REDACTED] ha señalado, no consta como titular de la cuenta cliente Vodafone [REDACTED]. De esta manera, [REDACTED] queda exonerado de cualquier responsabilidad en materia de protección de datos en que se pudiera incurrir en relación a dicho expediente. Una vez analizados los hechos expuestos en su escrito por la Sra. [REDACTED], queremos comunicarle que con fecha 7 de febrero de 2023 por adelantado, se le efectuó un abono de 100€, impuestos indirectos incluidos, en concepto del posible cobro de penalización en su anterior compañía.

Asimismo, queremos informarle a Dña. [REDACTED] que, al no remitir la documentación necesaria para justificar el ingreso, se efectúa el cargo con fecha 11 de mayo de 2023, no obstante, puede enviarnos a través de este organismo, la factura de su anterior compañía donde le efectúen el cargo de penalización por no mantenerse con ellos y el justificante bancario del pago, para proceder a efectuarle el abono.

Para finalizar, queremos comunicarle a la Sra. [REDACTED], que no es posible activar nuevamente el plan de precios que tenía contratado al ser un servicio que no está en vigor”

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y sobre todo el escrito de fecha 23 de enero de 2024 en el que indica el reclamante que se le han reintegrado los 100 € que le habían cobrado de más y que entiende satisfechas sus pretensiones.

Por ello, este Colegio Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 16 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL