



Comunidad de Madrid

problemas que nos dieron estando en el extranjero pero lo que nos importa es que el numero sea eliminado de su lista entrando en una lista donde no podamos recibir llamadas desde NINGUNO de sus números en ningún momento.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 27 de noviembre de 2024 refiere:” I. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Que recibió una llamada de [REDACTED], en la cual, se le informó de una subida de la tarifa de 37 € a 120 € esa misma noche, que, si no quería, tenía que cambiar a una de las opciones que le indicaron y eligió una de ellas. Desde entonces, está recibiendo llamadas y en ellas, el cliente indica que no desea que le llamen más, pero las mismas no cesan. Algunos números desde el que le llaman son [REDACTED] y [REDACTED] II.SOLICITUD DEL CLIENTE Que cesen las llamadas de [REDACTED], solo teniendo que hablar por algún tema de la portabilidad. Una compensación por el acoso recibido de 100 €, por un total de 9 número bloqueados hasta el momento. III.RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN Hemos comprobado que el número que nos indica [REDACTED] y [REDACTED] no pertenecen al Grupo [REDACTED], ni a ninguna de nuestras agencias. Además, le informamos que no realizamos ningún tipo de comunicación comercial si no disponemos de consentimiento del interesado y que tenemos implementados diversos controles garantizar esta circunstancia. De hecho, si se realiza una rápida búsqueda por Internet de dicha numeración, se puede comprobar que aparece reportada en diferentes portales como SPAM de diferentes compañías, lo que suele ser indicativo de actividad irregular. Le agradecemos en cualquier caso que se haya puesto en contacto con nosotros y nos haya hecho conocedores de esta llamada y le informamos que procederemos a investigar y, en su caso, denunciar, los hechos que pone en nuestro conocimiento a las autoridades competentes. Por último, nos gustaría confirmarle que su número de teléfono está excluido de nuestras comunicaciones comerciales. [REDACTED] no contempla compensación de daños y perjuicios. En relación a su otra solicitud, [REDACTED] desestima la misma debido a que con fecha 18 de mayo de 2018, Yoigo presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad. En virtud de lo anteriormente expuesto, SOLICITA: Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por el Cliente”.

En su escrito de 06 de marzo de 2025 fechas refiere:” I. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Tras recibir la notificación de que va a seguir adelante expone que actualmente han dejado de recibir llamadas y ya no molestan. II. SOLICITUD DEL CLIENTE Que su número sea eliminado de la lista de llamadas para el futuro y que dicha situación no se vuelva a repetir. Al principio solicitó 100 euros a modo de compensación debido a todos los problemas que se les dieron estando en el extranjero, pero lo que les importa es que el numero sea eliminado de la lista entrando en una lista donde no puedan recibir llamadas desde ninguno de los números en ningún momento. III. RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN Como informamos en nuestra respuesta dada a este organismo el 28 de noviembre de 2024, hemos comprobado que el número que nos indica la reclamante [REDACTED] y [REDACTED] no pertenecen al Grupo [REDACTED] ni a ninguna de nuestras agencias. Además, le informamos que no realizamos ningún tipo de comunicación comercial si no disponemos de consentimiento del interesado y que tenemos implementados diversos controles para garantizar esta circunstancia. De hecho, si se realiza una rápida búsqueda por Internet de dicha numeración, se puede comprobar que aparece reportada en diferentes portales como SPAM de diferentes compañías, lo que suele ser indicativo de actividad irregular. Le agradecemos en cualquier caso que se haya puesto en contacto con nosotros y nos haya hecho conocedores de estas llamadas y le informamos que procederemos a investigar y, en su caso, denunciar, los hechos que pone en nuestro conocimiento a las autoridades competentes. Por último, nos gustaría confirmarle que su número de teléfono está excluido de nuestras comunicaciones comerciales. [REDACTED] no contempla compensación de daños y perjuicios Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad. En virtud de lo anteriormente



Comunidad de Madrid

expuesto, SOLICITA: Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por el Cliente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: *"Por último nos gustaría confirmarle que su número de teléfono está excluido de nuestras comunicaciones comerciales"*.

2º El reclamante refiere: *"...actualmente hemos dejado de recibir llamadas y ahora no molestan y Solicitamos que el numero sea eliminado de su lista de llamadas para el futuro y que dicha situación no se vuelva a repetir"*.

3º El reclamante solicita también: *"Una compensación por el acoso recibido de 100 €."*

Tras lo cual, y, previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y según las manifestaciones de las partes, se consideran ESTIMADAS PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, al quedar acreditado por ambas partes que las llamadas han cesado y que se ha excluido de las comunicaciones comerciales de la mercantil, el teléfono del reclamante.

Así mismo, NO SE ENTRAN A CONOCER sobre las pretensiones del reclamante con respecto a una compensación por el acoso recibido de 100 €, al no ser materia consumerista, y no quedando acreditado ni documentado el daño.

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

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.

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.