



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00099.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Era cliente de la compañía y solicita portabilidad a otra operadora en fechas recientes ya que no recibía servicio contratado en su domicilio, extremo que puso en conocimiento de la compañía sin que se solventara el problema. Solicita que dejen de reclamarle cantidad alguna (160 euros) o en su defecto que se documente la misma y cancele sus datos en ficheros. Señala que no dispone de contrato ni de facturas porque la empresa no se las reclama.

Explica que le piden la cantidad de 155,77 euros y que siempre ha tenido problemas de cobertura.

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.

La parte reclamante no comparece a la audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de junio de 2019,- reitera el presentado en fecha 5 de abril de 2019-informando que la baja de las líneas 91116...6795...y 6912...fueron solicitadas por el cliente en fechas 23 de octubre y 19 de septiembre de 2018, respectivamente.

A través del servicio de atención al cliente, en fecha 20 de agosto de 2018, se realizó un ajuste de 69,31 euros sobre la factura de 8/10/18 respecto de los cargos generados por baja anticipada, que estaba pendiente de pago , quedando reducida a 155,77 euros. Aportan la factura original y rectificadas. A fecha actual, tiene pendiente de pago esa cantidad (155,77 euros).



Comunidad de Madrid

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** la pretensión del solicitante y **PARCIALMENTE** la reconvenición formulada por la empresa, debiendo abonar éste, la cantidad total de 131,77 euros correspondiente al importe de cuotas, consumo y compra de dispositivos a plazos – terminal SGH Televisor- de la factura emitida el 10/10/18 tras su rectificación.

Debe anularse de la citada factura el importe correspondiente a “ cargo por gestión de cobro” ya que no consta acreditado ni el origen ni sus condiciones, como tampoco la aceptación de este concepto por parte del usuario.

El reclamante menciona en sus escritos problemas con la cobertura de servicio de telefonía móvil por lo que se procede a examinar el detalle de la factura impugnada comprobándose que en ese periodo (08/09 a 07/10/18) hay consumo realizado. Por otra parte, se refleja un concepto correspondiente a amortización de un televisor- que no se cuestiona por el interesado- y la empresa ha procedido, según manifiesta por escrito, a anular la penalización por baja anticipada.

Una vez abonada la cantidad reseñada anteriormente (131,77 euros), se considerará al reclamante al corriente de pagos con la empresa, debiendo realizar la empresa cuantas acciones sean necesarias para solicitar la salida de los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiese ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

