

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET)

N/R.: 01347/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 lo siguiente: XXX le ha desactivado el servicio sin derecho a ello, le reclaman una deuda que no debe, miente en el escrito de contestación a sus pretensiones y no prueba que le haya abonado los 90 €, incumple la Ley de protección de datos, no aporta pruebas documentales de las pretensiones que reclama y por tanto, solicita un arbitraje para que XXX le escuche y no deba recurrir a instancias judiciales por tener desactivado el servicio injustamente. Por ello, solicita que le activen el servicio de la línea XXX que le indemnicen por el tiempo que ha estado sin servicio y que XXX se retracte de todas las falsedades y rectifique en lo dicho. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 22 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que el 21 de abril de 2013, a través de la OMIC se le realizó un abono de 72 €+ IVA en concepto de devolución de servicios roaming, a partir de este momento se genera deuda por no pago, ya que la Sra. XXX excede de los minutos de la tarifa contratada. El sistema de facturación automáticamente por no pago deja sin servicio la línea, hecho que se reclama y por garantía de calidad a través de una Jac del día 3 de abril de 2013, se le aplica un descuento del 10%. En cuanto al Laudo dictado a favor de la Sra. XXX, el 5 de marzo de 2013 se procede a realizar un abono de 90 € (impuestos indirectos incluidos) en la cuenta donde tenía domiciliados los pagos de las facturas con XXX. La reclamante sigue con un importe pendiente de 88,83 € (impuestos indirectos), correspondientes a facturas XXX por importe de 48,17 €, la cual generó una devolución el 22.01.2013 y XXX, de 39,93 €. No es posible realizar el abono de la cantidad que solicita de 423,69 €. La reclamante presenta escrito de fecha 1 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que XXX le ha retirado el servicio de teléfono y datos de internet, estando al corriente de pago. Le han incluido en ficheros de impagados, causándole un daño a su buen nombre, sin haber razón para ello. Se ha visto obligada a perder la línea, sus contactos, y estar sin servicio

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



hasta contratar con otro operador, sin su voluntad y en peores circunstancias económicas, generando

gastos imposibles. XXX indica que ha ejecutado el laudo arbitral origen, pero no ha probado a qué cuenta y titular bancario pagó, sólo señala y lo hizo al XXX, de cuyo banco no es clienta, por lo que ha pedido que pruebe a quién pagó. En escrito de 21.10.2013 XXX expone que realizó un pago de 189,85 €, pero lo debe probar, pues nunca ha percibido tal cantidad, y en concepto de qué.

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.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 22 de junio de 2015, en el que, en síntesis, alega que la reclamante tiene pendientes de pago facturas de enero y febrero de 2013, y en todo momento ha estado informada de la deuda que iba manteniendo con la compañía. Cuando un cliente que tiene domiciliación bancaria con XXX. realiza la devolución de un recibo, queda suspendido temporalmente el envío de nuevas facturas al banco hasta que realice el pago completo del importe pendiente. A 5 de marzo de 2013 se realizó un abono por importe de 90 €, ingresado en la cuenta de la reclamante. La línea XXX se encuentra correctamente activa y la línea XXX fue desactivada definitivamente sin cargo por cancelación de contrato, desde el 12.05.2012. XXX no compensa por daños y perjuicios. Consta un importe pendiente de pago de 88,83 € (impuestos indirectos incluidos).

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: **no entrar a conocer las pretensiones de la reclamante**, toda vez que de la documentación obrante en el expediente y de las propias alegaciones que aquélla efectúa en cada uno de los escritos que igualmente obran unidos al propio expediente, se puede deducir que estamos ante un supuesto con indicios de delito, por lo que, como quiera que conforme a lo dispuesto en el art. 2.2 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, "no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos en que existan indicios racionales de delito...", consiguientemente, por lo así expuesto, el Colegio Arbitral comprueba que la continuación de las actuaciones resulta imposible, tal y como determina el art. 48.3 c) del citado R.D. 231/2008, de tal manera que le queda expedita a la reclamante la vía judicial.

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.

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**



Comunidad de Madrid

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.

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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de julio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX