



**LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)**

03427/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX  
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 17 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 lo siguiente:

A finales de julio de 2015 solicitó, a través del servicio on line, portabilidad y adquisición de un terminal XXX XXX ofertado en la Web para la línea XXX. El terminal no se lo entregaron, estuvo incomunicado entre 11 y 12 días, cancelaron el pedido con fecha 3 de agosto, sin comunicación previa y sin haberlo solicitado él y le emiten factura, con fecha 1 de septiembre de 2015, por importe de 489,37 euros. Solicita borren sus datos de la base de datos, no emitan factura alguna, le quiten de archivos de morosos y se le indemnicen por los daños ocasionados.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 14 de octubre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 14 de agosto de 2015 la línea se portó a otra compañía por lo que se procedió al cargo de 480 euros, impuestos incluidos, generado en la factura de fecha 1 de septiembre de 2015, en concepto de pago aplazado del dispositivo, que dicho cargo ha sido anulado con fecha 1 de septiembre de 2015; que se ha realizado un abono por importe de 118,59 euros, impuestos incluidos, que corresponde al cargo efectuado, en factura de fecha 1 de octubre por cancelación compromiso. Que, ante una incidencia puntual en un servicio determinado, según la cláusula 2 del Real Decreto 899/2009, han realizado un nuevo abono por importe de 38,70 euros, impuestos incluidos. De los 157,27 euros abonados, impuestos incluidos, (118,59+38,70 euros), se ha descontado la cantidad pendiente de abono de la cuenta del cliente, de 127,94 euros, impuestos incluidos, por lo que, los 29,33 euros resultantes les serán ingresados en la cuenta bancaria que les facilitó D. XXX.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 11 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que se le aclare el importe pendiente, que dice la reclamada, de 127,94 euros ya que sólo le han abonado 29,33 euros, que solicitó la portabilidad cuando le dijeron que el pedido estaba cancelado, ejerciendo su derecho al desistimiento. Solicita se le abone 192,27 euros por los daños ocasionados (los 157,27 euros más 35 euros por el terminal nuevo que tuvo que adquirir).

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 comparece a la Audiencia, se reitera en parte de su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que nunca tuvo ni teléfono ni línea por lo que no se tiene que facturar nada, que ya ha recibido el abono de 29,33 euros, en compensación por la incidencia en el servicio, efectuado por la empresa, y solicita que se le abone, además, 35 euros que le costó la tarjeta del nuevo terminal que ha tenido que adquirir.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia, aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera sus alegaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante, por cuanto al no proporcionar, la compañía, el terminal adquirido, el reclamante no pudo utilizar, en ningún momento, el servicio contratado, por lo que **la reclamada deberá abonar al reclamante la cantidad de TREINTA Y CINCO EUROS (35 euros)**, importe de la tarjeta que, éste tuvo que adquirir a otro operador, con fecha el 11 de agosto de 2015, para no quedar incomunicado.

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. **La reclamada** realizará las gestiones necesarias para **excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias**.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 17 de diciembre de 2015

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX