

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 00904/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado XXX

En Madrid, a 15 de junio 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS 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: en fecha 22.12.2014, solicitó a través de XXX la portabilidad de dos líneas de teléfono móvil: la XXX, de la compañía XXX a la compañíaXXX). Al día siguiente, decidió anular la de la líneaXXX, no la del XXX, que acaba portándose a XXX. En XXX sólo le entregan 2 “especies” de facturas de reserva, ya que le indican que debe señalar cada portabilidad con 60 €, que serán devueltos, cuando se produzcan, pero no le entregan ningún contrato ni ningún otro documento, según ellos, política de la empresa, para evitar que el cliente lo anule. Por ello, solicita la devolución de ambas cantidades, tanto de la línea XXX no portada, acogiéndose a su derecho de desistimiento sin gastos, como de la línea XXX que sí se portó a la compañía XXX. Baza sus pretensiones en el derecho de desistimiento y en la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de la Sesión 14/11, de fecha 28 de abril de 2011, que adjunta, además de que la línea 690 105 887 sí llegó a portarse, cumpliendo el requisito exigido por XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de marzo de 2015, en el que, en síntesis, reitera su contestación remitida en diligencias previas a la OMIC del Ayuntamiento de XXX La mercantil reserva un equipo al cliente y éste, debidamente informado, entiende y asume que la reserva del terminal conlleva unos gastos de gestión administrativa, derivados de la compra del mismo, ajenos al coste de la portabilidad en sí, que abona en el momento de la compra. El cliente asume y es consciente que la cancelación del pedido tendrá una penalización. La portabilidad es un proceso gratuito, que realiza la

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

operadora, cuestión completamente desligada de la actividad del proveedor.

La actuación de la mercantil, no supone un incumplimiento de las obligaciones de carácter público que la normativa sectorial impone a los operadores prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas.

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 presenta escrito de fecha 14 de junio de 2015 en el que alega, en síntesis, que por motivos de trabajo le es imposible acudir a la vista ni enviar representante, por lo que se reafirma en los hechos explicados en su escrito y en la documentación aportada. Teniendo en cuenta que el servicio finalmente no fue prestado, incumplieron su derecho y su obligación de entregarle copia del contrato, se negaron a entregarle tarjeta SIM del teléfono y cree que los 120 € son elevados por un servicio no prestado y unas gestiones defectuosas e ilegales. Ni siquiera sabe si se firmó algún tipo de contrato al no tener en su poder ningún documento.

La parte reclamada igualmente presenta escrito de fecha 15 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no puede más que reproducir y reiterar lo ya dispuesto en fase de mediación, indicando que la Administración se encuentra vinculada a dictámenes anteriores de otros organismos, en los que concurren idénticas circunstancias. En caso contrario, la actuación administrativa sería absolutamente arbitraria y atentaría contra lo dispuesto en la propia constitución, que garantiza la interdicción de la arbitrariedad en los poderes públicos. La administración está sujeta en sus actuaciones a la Ley y al derecho y debe servir con objetividad a los intereses generales.

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 reclamante**, por lo que teniendo en cuenta: de una parte, que con arreglo al documento aportado por aquél, relativo a las condiciones generales de venta de XXX, según la condición 4 "GASTOS DE RESERVA: en caso de portabilidad, el Cliente entiende y asume que los productos adquiridos deben ser reservados, lo cual conlleva unos gastos de gestión administrativos derivados de la compra de los mismos y de su tramitación con el operador, ajenos al coste de la portabilidad en sí, de hasta 60 €, que el cliente abona en el momento de la compra. El Cliente asume y es consciente que la cancelación del pedido tendrá una penalización de hasta 60 €, por lo que no serán devueltos al cliente", de lo cual tuvo conocimiento, como lo acredita el mismo hecho de aportar este documento en el que se contiene dicha condición; y de otra, que, sin embargo, de las líneas XXXX, sólo se hizo efectiva la portabilidad de la segunda, **procede la devolución, por parte de la reclamada al reclamante, de la cantidad de 60 €,** ya que no existe justificación alguna para cobrar por un servicio que no se llevó a término.

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 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.

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 junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX