



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 02376/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 18 de noviembre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que solicitó la portabilidad a XXX pero no firmó el contrato ya que no coincidía con la información verbal que le habían facilitado, por lo que solicitó la cancelación de la portabilidad, pero le dicen que no puede gestionarse desde la tienda, solicita la hoja de reclamaciones, le devuelven los 20 euros de gastos de gestión y no le entregan la tarjeta sim de la línea XXX, por lo que nunca ha hecho uso de la línea. Solicitó la cancelación de la portabilidad, y ha reclamado la devolución de lo que le estaban cobrando indebidamente por un servicio no contratado y no prestado. Solicita que se tenga por cancelada la portabilidad de la línea XXX desde enero de 2014, se le devuelvan los importes cobrados indebidamente hasta septiembre de 2014 que asciende a un total de 67,76 € (8,47€x8), y se anulen las facturas que le reclaman de octubre y noviembre de 2014 y cese la facturación y los intentos de cobro, y la baja de sus datos personales en los archivos de XXX.

La empresa reclamada alega que la línea fue dada de alta el 29 de enero de 2014 con la tarifa XXX, y no consta petición de baja con la fecha indicada. Se ha tramitado la baja de la línea a fecha 15 de julio de 2015 sin generar cargo alguno. El reclamante adeuda 16,95 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de 26 de octubre y 26 de noviembre de 2014.

El reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

El Órgano 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 aporta escrito en el que manifiesta que no se firmó el contrato en la tienda ya que lo reflejado en el contrato no coincidía con la información que con carácter previo le facilitó la encargada, solicitando la cancelación de la portabilidad a XXX, no habiéndole entregado la tarjeta SIM no habiéndose utilizado nunca la línea. Reitera sus pretensiones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y formula

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

reconvencción sobre la deuda por importe de 25,4€ (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de fecha 26 de octubre y 26 de noviembre de 2014 y 26 de julio de 2015.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante al considerar que solicitó la cancelación de la portabilidad, que no se le hizo entrega de la tarjeta SIM, y que no consta consumo generado. En consecuencia la empresa reclamada debe abonarle **67,76 € (iva incluido)**, y anular las facturas pendientes de pago de fecha 26 de octubre y 26 de noviembre de 2014 y 26 de julio de 2015.

La empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para que cesen los requerimientos de cobro de la deuda reclamada por terceras empresas, y tramitar la baja de los datos personales del reclamante de la base de datos de la empresa reclamada.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada, no debiendo abonarle el reclamante la deuda por importe de 25,42 € (iva incluido).

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX