

**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA MÓVIL )  
N/R.: 01111/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> 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: solicitando varias veces el número de desbloqueo de un terminal vinculado a XXX, en la oferta que le hicieron por ser cliente suyo, siempre era erróneo. Tras reiteradas peticiones, no se lo proporcionaron. Ya había cumplido la permanencia con ellos y ante la previsión de querer cobrarle, la compañía se lo negó. Tuvo que comprar un terminal nuevo, ya que el terminal suyo estaba bloqueado por XXX. Cumplida la permanencia con XXX y antes de irse, le dijo que si no le desbloqueaban el terminal, estaba obligado a comprar uno nuevo con el coste que ello conlleva. El incumplimiento fue de XXX y después se cambió de compañía. Por ello, pide que no le soliciten ningún pago. Ellos no le han desbloqueado el móvil, en previsión de cambio de compañía, y no pagó la última factura. Ellos incumplieron primero, que cumplan sus compromisos no chantajeen al cliente. Abono del precio del móvil, cese del acoso y reclamación de factura. Si hubieran proporcionado el numero de desbloqueo, habría abonado la factura. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis. que en cuanto a la liberalización del terminal asociado a la XXX, así como cargo por baja anticipada facturado en la línea XXX la XXX fue dada de alta en XXX el 30.10.2012, adquiriendo un terminal modelo XXX Ace y consta de baja desde el 10.11.2014, el código de desbloqueo del terminal modelo XXX con imei XXX es: XXX cuyas instrucciones son las que se especifican. La línea XXX, dada de alta en XXX el 31.10.2012, modificó a tarifa de la misma el 10.02.2014, a la tarifa XXX, asumiendo un compromiso de permanencia de alta en la misma de 12 meses, o en su defecto el pago de 80 €. No obstante XXX procederá a prorratear la cantidad que tenga que abonar, en función del tiempo que haya cumplido el compromiso de permanencia. Como el cliente curso baja el 10.11.2014, el cargo por baja reflejado en la factura de 08.01.2015, es correcto. No obstante, en calidad de servicio se ha procedido a la anulación de la factura de fecha 08.01.2015, por importe de 40 € (exentos de impuestos). El importe pendiente de pago asciende a 101 € (impuestos

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

incluidos), correspondiente a las facturas de fecha 08.11.2014 y 08.12.2014. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales de la reclamante de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. Formula reconvencción por 101 €. La reclamante presenta escrito de fecha 28 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que le sorprende que 8 meses después de solicitar solucionar el problema respondan. Tras probar con el nuevo IMEI tampoco funciona. Ha estado incomunicada desde octubre, teniendo que soportar el acoso del lobby telefónico de XXX. Pretenden cobrar una deuda en parte satisfecha, pues el 16.01.2015 satisfizo un pago por importe de 83,49 €. Le han tenido sin dar respuesta a una avería de teléfono XXX desde octubre hasta la fecha, en período de garantía, sin solución y sin ser resarcida. Tuvo que comprar un terminal por 78,73 €. Recapitulando: 83,49 € ya abonados, 78,73 € de su terminal, 20 € por mes incomunicada, hace un importe de 182,22 €.

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.

Por la parte reclamante comparece a la audiencia D XXX, con DNI XXX, debidamente autorizado por la reclamante, según acredita con el documento que al efecto acompaña, para su incorporación al expediente, y añade a las alegaciones de su representada, que intentó introducir el imei que le dijeron, pero era erróneo, por lo que no pudo desbloquear el terminal, de tal manera que tuvo que comprar un nuevo móvil, cuyo coste ascendió a la cantidad de 78,73 €. El 16 de enero de 2015 le retiraron de la cuenta bancaria 83,49 €. Ha tenido que soportar innumerables amenazas solicitando el pago de cantidades que no reconoce. Ha tenido que portarse a XXX. La baja se produjo el 10 de noviembre de 2014. Solicita la devolución de 78,73 €, por el terminal, de 83,49 € por el cargo en cuenta, así como que confirmen que ha sido retirada de los registros de morosos donde hubiera podido estar registrada.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 24 de junio de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 19.05.2015.

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 las pretensiones de la reclamante así como la reconvencción formulada por la reclamada**, por lo que, al verificarse que no hizo uso del terminal facilitado, dado que no pudo ser desbloqueado, procede que se le descuenta su coste, y como quiera que de las dos facturas pendientes de pago, de fechas 08.11.2014, por importe de 62,92 € y 08.12.2014, por importe de 38,08 €, tan sólo en la primera existe consumo, la segunda queda anulada, siendo neutralizado el cargo de la primera factura, con la devolución que corresponde por el importe del terminal, con lo cual **ambas deudas quedan compensadas, declarando consiguientemente, que la reclamante se encuentra al corriente de pago con la compañía reclamada, a la que no debe ningún importe**. La reclamada debe **hacer efectiva la exclusión de los datos personales de la reclamante, de los archivos de consulta de solvencia económica** en que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía, en el supuesto de que ello no se hubiera verificado, mientras que **la reclamante debe poner a disposición de la reclamada el terminal y el router que en su momento**



recibió.

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 julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX