



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONIA MÓVIL)

02119/2015

RECLAMANTE: D XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 18 de noviembre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: en mayo de 2014 contrató, telefonicamente, con la compañía reclamada la tarifa XXX, más tablet (a precio especial) y teléfono móvil modelo gova 4Q (gratuito). La tablet la recibió pero el teléfono móvil no llegó a recibirlo nunca. No tuvo servicio entre 8 y 10 días los meses de julio y agosto. Se siente engañada, que han vulnerado sus datos según la Ley de Protección de Datos, que no puede comprobar su nuevo contrato (en atención al cliente) y que le han aplicado comisiones e impuestos excesivos, por lo que solicita una indemnización (por incumplimiento de contrato por parte de la reclamada) y que retiren sus datos de fichero de morosos.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 30 de junio de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que, la línea XXX tramitó alta el 31 de agosto de 2013 y con fecha 20 de mayo de 2014, se realizó cambio a la tarifa XXX, con un compromiso de 24 meses de permanencia en dicha tarifa, y la adquisición de un terminal tablet Mediapad M1, por la modalidad de venta a plazos, sin cuota inicial, y cuota mensual de 7,01 euros, impuestos incluidos, durante 24 meses. Confirman que la facturación emitida es correcta y que el importe pendiente de pago por la reclamante, al 29 de junio de 2015, asciende a un total de 265,53 euros, impuestos incluidos, cantidad sobre la que formulan reconvencción.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha de registro de entrada 29 de septiembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la reclamada; que no ha recibido ningún terminal, prometido en la contratación; que el último día que tiene servicio de llamadas es el 25 de septiembre de 2014 y no entienden como pueden facturarle en el periodo comprendido entre el 8 de octubre y el 7 de noviembre de 2014 la cuota de la tarifa cuando en dicho periodo ya había

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

solicitado la baja por portabilidad en dicha compañía y que hay diferencias en los importes que figuran en la grabación con los que se reflejan el escrito de la compañía (incumplimiento de permanencia y gastos de gestión por impagos de facturas). Solicita la exclusión de sus datos de cualquier fichero de solvencia económica y el abono de 100 euros por el incumplimiento de contrato por parte de la reclamada.

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 su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que lleva de alta en la compañía desde 31 de agosto de 2012 (y no de 2013 como manifiesta la reclamada); que la tarifa que contrató con fecha 20 de mayo de 2014 no se le ha aplicado nunca por lo que se dió de baja el 25 de septiembre de 2014 y solicita que: no se le aplique cantidad alguna en concepto de baja anticipada, ni por el terminal tablet que tiene en su poder, que pide devolver; excluyan sus datos de cualquier archivo de impagados y una indemnización de 100 euros, por incumplimiento del contrato, que es lo que la reclamada le ha facturado a ella por baja anticipada.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no asiste a la vista aunque presenta escrito mediante el que reitera sus alegaciones. Manifiesta que la cantidad pendiente de pago por la reclamante asciende a 322,33 euros, correspondiente a las facturas de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2014, cantidad sobre la que formulan reconvencción.

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 de la reclamante por cuanto queda acreditado, como muestra, entre otras, la grabación de la contratación, las condiciones bajo las que contrató, incluido el ofrecimiento del teléfono móvil que no recibió; condiciones que no le han sido aplicadas, por lo que no deberá abonar cantidad alguna, en concepto de baja anticipada, ni por la tablet, que entregará a la reclamada. Por todo ello, **la reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de SESENTA Y TRES EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS (63,30 euros)**, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha 8 de septiembre y 8 de octubre de 2014, de las que se excluirá el importe de los pagos a plazos, facturados por la tablet y en las que el importe de la tarifa debe ser el mismo. **La reclamada, a su vez, efectuará la recogida del terminal Tablet MEDIAPAD M1, en el domicilio de la reclamante; minorará la deuda de 322,33 euros, impuestos incluidos, sobre la que había formulado reconvencción, a dicha cantidad y hará los trámites oportunos para excluir los datos personales** de la reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 18 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX