



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 00586/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 11 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: prácticas manifiestamente abusivas de XXX, a partir del error administrativo cometido por esta firma en la contratación de nuevos servicios de telecomunicaciones por el reclamante, presentación de numerosas reclamaciones que no han sido atendidas por la operadoras. Se presentó reclamación ante la OMIC de XXXs, notificándose que la mediación resultó fallida, ante la contestación de la reclamada. XXX le exige el pago de determinados conceptos (permanencias, bajas de servicio...) que entiende, no le corresponden. Todos los importes correspondientes a consumos o cuotas por venta aplazada de terminales han sido completamente abonados por su parte, una vez ha podido tener conocimiento del detalle de las facturas, en diciembre de 2014. Por ello, solicita no abonar los conceptos facturables por XXX que le quieren imputar, como consecuencia e incumplimientos cometidos por esa compañía. Aporta documentación, de todo lo cual, se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 8 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que en relación a la revisión de las facturas generadas en las XXX, respecto a los descuentos y promociones aplicados, el día 30.01.2011 se dio de alta la líneaXXX, en un servicio ADSL + llamadas, aplicándose un bono de llamadas de fijo a móvil desde el 05.01.2014, asumiendo un compromiso de permanencia de 12 meses, hasta el 05.01.2015. El 28.03.2013 se activó la líneaXXX, en la tarifa XXX 12, acogándose a la promociónXXX, consistente en un descuento en la factura de la línea móvil de 10 € al mes y asumiendo un compromiso de permanencia de 12 meses, hasta el 26.03.2014. Ambas líneas se dieron de baja el 01.03.2014 (línea fija) y 06.03.2014 (línea móvil). El 03.05.2013 se dio de alta laXXX, dándose de baja el 04.12.2013. En relación a las facturas emitidas, respecto a los períodos y líneas indicadas, se aplicó correctamente el descuento XXX en todas las facturas, excepto en la de 08.01.2014, pero se realizó un ajuste por importe de 12,10 € (impuestos incluidos). Asimismo, se

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

realiza un ajuste de las facturas de febrero y marzo de 2014, en relación al bono de llamadas de fijo a móvil no aplicado por importe de 65,74 € (impuestos incluidos). En relación a la línea XXX, se realizó la anulación del cargo por baja anticipada emitido en la factura de 05.01.2014 por 181,50 € (impuestos incluidos). Tras los ajustes realizados, respecto a la línea XXX consta un importe pendiente de pago de 169,40 € (impuestos incluidos), de la factura de 08.04.2014, correspondiente al cargo por baja anticipada y cancelación del terminal adquirido en la modalidad de venta a plazos. Con respecto a la línea XXX, consta un importe pendiente de pago de 81,71 € (impuestos incluidos), de las facturas de 05.11.2013 y 05.12.2013, correspondientes a consumos. Han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía. Formula reconvencción por las cantidades de 169,40 € (impuestos incluidos), de la factura de 08.04.2014, de la línea XXX correspondiente al cargo por baja anticipada y cancelación del terminal adquirido en la modalidad de venta a plazos y 81,71 € (impuestos incluidos), de las facturas de 05.11.2013 y 05.12.2013, correspondientes a consumos, de la línea XXX.

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 añade que el problema se remonta a abril de 2013, fecha en la que era cliente particular de XXX, teniendo contratada una línea fija y otra móvil y también tenía contratado para su propio negocio, como persona jurídica, tres líneas móviles y una fija. Se le hizo una oferta, proponiéndole unificar las líneas dentro de un mismo contrato. Precisamente el origen del problema se produce por un error, ya que se cambia la titularidad, lo que da origen a una reclamación, pidiendo que se cambie el titular, obteniendo como única respuesta que los procesos operativos no permiten ese cambio. El 23 de octubre de 2013 XXX contesta ratificando que el cambio de titularidad implica cursar la baja y gestionar nueva alta, sin posibilidad de mantener el número, a lo que se opone. Le invitan a solicitar la portabilidad a otro operador y tramitar la baja sin cago alguno, por lo que decide optar por esta solución. Tras la portabilidad desde XXX, se demuestra que era posible realizar el cambio de titularidad y conservar, además, el número de la línea. Hay una desactivación unilateral e injustificada de XXX del descuento XXX con fecha 15 de octubre de 2013. También hay una desactivación unilateral e injustificada de XXX del XXX. A la vista de los reiterados incumplimientos contractuales de XXX en todos los productos contratados, se ve forzado a finalizar su relación con esa compañía y realizar la portabilidad de los mismos a otros operadores. A pesar de que le quedaban 22 días para cumplir el año de permanencia pactado, por la actuación plena de errores, compromisos incumplidos, falta de respuesta, actitud y presión mantenida por XXX, se produce su marcha, no de forma voluntaria, sino forzada por la propia compañía a tenor de su abusiva posición. Por ello, ante el incumplimiento contractual previo y sostenible por parte de XXX, sus peticiones son: anulación de las facturas reclamadas por XXX, exclusión de sus datos personales de cualquier archivo de consulta de solvencia económica (Asnez-Equifax) de los que le consta que XXX ha solicitado su inclusión; reconocimiento formal del error por parte de XXX y fijación de compensación económica justa y razonable de acuerdo con los hechos acontecidos. Presenta escrito, con el resumen de sus alegaciones, así como documentación justificativa, que queda incorporada al expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de escrito de fecha 22 de julio de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la



Comunidad de Madrid

audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 08.07.2015.

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 del reclamante**, por lo que, dado que no queda acreditado que el importe de 169,40 € (impuestos incluidos), de la factura de 08.04.2014, de la línea XXX corresponda al cargo por baja anticipada y cancelación del terminal adquirido en la modalidad de venta a plazos, ya que simplemente como justificación de dicha deuda, consta una mera afirmación de la reclamada, mientras que la deuda de 81,71 € (impuestos incluidos), de las facturas de 05.11.2013 y 05.12.2013, corresponde a cargos por consumos, de la líneaXXX, en los períodos comprendidos entre el 01.10.2013 al 31.10.2013, en el caso de la factura de fecha 5 de noviembre de 2013, y entre el 01.11.2013 al 30.11.2013, en el caso de la factura de fecha 5 de diciembre de 2013, constando practicados los descuentos, y ajustes referentes a esas facturas y teniendo presente que la baja en dicha línea se produce el 04.12.2013, procede la anulación de la factura por importe de 169,40 € y la pertinencia de las 05.11.2013 y 05.12.2013, de la líneaXXX, por lo que, estimando parcialmente la reconvención formulada, el reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 81,71 € (impuestos incluidos). En cualquier caso, de no haberse verificado la exclusión de los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía, la misma deberá ser inmediatamente efectiva. Por lo que respecta al resto de pretensiones, este Colegio Arbitral carece de competencias tanto para exigir el reconocimiento de error solicitado como para fijar una compensación por daños y perjuicios, al no encontrarse ninguno de esos ámbitos dentro de la materia sobre la que versa el arbitraje de consumo, en base a los convenios de adhesión suscritos entre la reclamada y el instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 11 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX