

LAUDO ARBITRAL

(INTERNET)

N/R.: 00341/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 17 de abril 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.

DªXXX, en representación de ARBITEL 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 fechas recientes remitió un escrito de reclamación sin haber recibido, hasta la fecha, respuesta alguna a la misma. La reclamación se fundamenta en la solicitud por parte de la operadora de 150 € a pesar de que desistió de la contratación dentro del plazo establecido, ya que la mercantil no llegó a prestarle el servicio. Por ello, solicita que se rehagan las facturas conforme a lo realmente contratado y dejen de reclamarle cantidad alguna por indebida y que se proceda a la cancelación de sus datos personales, en tanto en cuanto se resuelve la presente reclamación. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que por medio de su representante, presenta escrito de fecha 17 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto al desistimiento, el RD 1/2007 de 16 de noviembre establece legalmente la obligatoriedad de permitir el desistimiento en los contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, no en tienda, a desistir del contrato durante un período de 14 días naturales desde la contratación de los servicios o desde la entrega del bien. El Sr. Rueda solicitó el alta en XXX Servicio fijo XXX mediante portabilidad con fecha 5 de abril de 2014, al haberse solicitado por parte del cliente la gestión correspondiente y siendo correctos todos los datos aportados. Dicha contratación se realizó en una tienda XXX, donde el XXX fue informado de las condiciones de contratación del servicio. La activación del Servicio fijo y ADSL fue dado de baja con fecha 14 de abril de 2014, al haber solicitado el titular dicha gestión. El cargo de gestión/cancelación del servicio de ADSL tarifado en la factura de 8 de mayo de 2014 es correcto, ya que dicho cargo es debido a los gastos generados a XXX durante las gestiones de provisión del servicio ADSL, es decir, son los gastos derivados del alta del servicio. Por tanto

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

presenta una cantidad pendiente de pago de 181,50 € (impuestos indirectos incluidos), correspondientes al cargo por gestión/cancelación ADSL derivado del servicio XXX y cuya reconvencción solicitan. El reclamante presenta escrito de fecha 10 de marzo de 2015, en el que, alega, en síntesis, que ante el mantenimiento del cargo de 181,50 € por cancelación de la portabilidad del servicio de ADSL no quiere dejar de poner de manifiesto tanto las diferentes Resoluciones de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, sobre contraprestaciones económicas entre operadores por los procedimientos derivados de portabilidad, como los informes del Instituto Nacional de Consumo, que vienen aplicando desde el 11.11.2013, plazo de un día hábil para la anulación sin coste para la telefonía fija. La contratación se suscribió el 5 de abril y la anulación se solicitó al día siguiente hábil, aceptan sin problema la operadora la anulación del servicio de telefonía móvil, no así del otro servicio, por estar en trámite. El art. 87.6 TRLGDCU califica cláusulas abusivas aquellas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.

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 la contratación del producto se realizó en tienda, le facilitaron el ADSL, posteriormente le llamaron desde la compañía, informándole de que tenía permanencia en la anterior contratación, lo cual ignoraba. Como no quería que le penalizaran, llamó a la tienda el ADSL y le dijeron que le daban de baja del móvil, pero no del ADSL-fijo porque estaba en trámite y no pudo entregar el ADSL. Fue en 24 horas. Por ello, solicita la cancelación del dinero que le reclaman y la baja en el registro de morosos, así como exige los gastos que le han originado, pues no ha podido comprar un coche por estar incluido en morosos. Ha devuelto el ADSL y tiene confirmación de la recepción.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 4 de abril 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 17 de febrero de 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 al comprobar que en ninguno de los contratos que se encuentran unidos al expediente se refleja permanencia alguna en los apartados habilitados para tal fin, y tampoco constan acreditados los gastos por gestión/cancelación del ADSL, resulta improcedente el cobro de cualquier cantidad por esos conceptos, **queda anulada cantidad pendiente de pago de 181,50 € (impuestos indirectos incluidos), correspondientes al cargo por gestión/cancelación ADSL derivado del servicio XXX**, desestimándose la reconvencción formulada, de tal manera que la reclamada viene obligada a cursar las instrucciones precisas para retirar los datos personales del reclamante de los registros de solvencia patrimonial en que pudieran haber quedado inscritos. Finalmente no procede entrar a conocer sobre la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, al no constituir la misma materia de consumo, no quedar acreditados los mismos y, en todo caso, encontrarse excluidos en el convenio de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, suscrito entre XXX y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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.

Prevía 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, 17 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX