

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET)

N/R.: 01910/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de septiembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: en el contrato de línea de datos, se le puso una dirección a la que notificar las facturas, que no era la suya. En el servicio de atención al cliente, le solicitaban datos repetidamente y llegaron a darle información no adecuada. Se le notificó por una empresa de cobro de deuda que tenía algún pago pendiente, sin haber realizado notificación previa de la empresa. En la tienda XXX de Sol, en Madrid, a pesar de comentarles los problemas que había tenido con la empresa, le mandaron a la tienda de XXX para realizar la baja, pero cuando finalmente pasó por allí, no le garantizaron que no se seguiría emitiendo deuda. Por ello, solicita la mediación con la compañía para realizar un procedimiento definitivo para que no se le genere nueva deuda cada vez que paga la anterior y que se le active de nuevo la línea, la anulación de las deudas posteriores a la notificación de baja, la cancelación de la línea de datos y móviles a su nombre y la normalización de la relación con la empresa como posible nuevo cliente. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 08.06.2015, en el que alega, en síntesis, que la baja de las líneas fue realizada con fecha 4 de abril de 2015, en este sentido comunican que se ha realizado un abono de 146,02 €, impuestos incluidos, en la Cuenta XXX XXX correspondientes a las cuotas sin consumo generadas por las líneas desde la factura de fecha de emisión 01.10.2015. Este abono se ha compensado con los importes pendientes de pago que presentaba la citada cuenta desde la factura de fecha 01.03.2015, resultando un saldo a favor del Sr. XXX de 46,24 €, que recibirá vía transferencia, en la cuenta bancaria en la que domiciliaba los pagos con su compañía, en los próximos días. Los datos personales del reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por XXX SAU. El reclamante presenta escrito de fecha 26.06.2015, en el que alega, en síntesis, que a pesar de que se han cancelado las líneas y la generación de más deuda, sin embargo, XXX pretende realizarle un abono de 146,02 € en una cuenta vinculada a la dirección del contrato de línea de voz en el que le

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

colaron una dirección que nunca fue la suya. Una vez que hacen el abono, consideran cobrarle unos 100 €, cuando no ha usada ni la línea de voz ni la de datos desde octubre de 2014. Pretenden ingresarle los 46,24 € restantes en una cuenta que ha cerrado. Por ello, solicita que toda referencia de la compañía se remita a su dirección de domiciliación de siempre c/ XXX, que nunca ha modificado. Que le devuelvan los cargos efectuados desde la primera solicitud de baja en octubre, pero en cheque a su nombre y que justifiquen por escrito exactamente la razón de los cargos que se le aplican desde entonces. Que el plazo de contestación que se le dé sea de cuatro semanas, pues puede que esté en el extranjero.

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 reclamada presenta escrito de fecha 14.08.2015, en el que alega, en síntesis, que acerca de las fechas de desactivación de los servicios reclamados: servicio de datos asociado al XXX, se ha realizado en fecha 04.03.2015; servicio de móvil asociado al XXX, se ha realizado en fecha 04.03.2015; servicio de móvil asociado al XXX se ha realizado el 25.09.2013. En este sentido se ha realizado un abono por importe de 146,02 €, impuestos indirectos incluidos, correspondientes a las cuotas facturadas desde la factura del 01.10.2014 hasta el 01.06.2015. Dicho abono se ha utilizado para minorar el importe pendiente de pago que presentaba la cuenta XXX, quedando a favor del reclamante 46,24 €, impuestos indirectos incluidos, que han sido abonados en su cuenta bancaria en fecha 16.06.2015. Los datos personales del reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por XXX SAU.

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 parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que al ser concluyente que la empresa reclamada reconoce que “se ha realizado un abono por importe de 146,02 €, impuestos indirectos incluidos, correspondientes a las cuotas facturadas desde la factura del 01.10.2014 hasta el 01.06.2015. Dicho abono se ha utilizado para minorar el importe pendiente de pago que presentaba la cuenta XXX, quedando a favor del reclamante 46,24 €, impuestos indirectos incluidos, que han sido abonados en su cuenta bancaria en fecha 16.06.2015”, y es lo cierto que no se justifica ni acredita el saldo desglosado que presentada la cuenta XXX, así como que efectivamente, se hayan ingresado en la cuenta bancaria en la que el reclamante domiciliaba los pagos con la compañía, máxime cuando el propio reclamante, en su escrito de alegaciones de fecha 26 de junio de 2015 manifiesta que esa cuenta se encuentra cerrada, **procede que la empresa reclamada devuelva al reclamante, mediante cheque a su nombre, que deberá serle facilitado de forma fehaciente, la cantidad de 146,02 €, impuestos indirectos incluidos, correspondientes a las cuotas facturadas desde la factura del 01.10.2014 hasta el 01.06.2015, salvo que pudiera acreditar que al reclamante le fue abonada en su cuenta**

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

bancaria en fecha 16.06.2015, la cantidad de 46,24 €, impuestos indirectos incluidos, en cuyo caso debería ser deducida la misma, de la cantidad total de 146,02 €, que la empresa reclamada debe devolver.

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

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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