



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00093.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que la empresa [REDACTED] le lleva telefoneando más de un año cada semana por una supuesta deuda de alguien que no es ella. Les ha pedido en reiteradas ocasiones que cesen las llamadas y den de baja su teléfono de sus bases de datos y porque no tiene ninguna relación con [REDACTED] y siguen llamando cada semana varias veces.

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 escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Requiero que se dé de baja mi teléfono en sus bases de datos, que cesen las llamadas, y que se me compense el deterioro de mi descanso por una compensación de 1.000 € y que multen a [REDACTED]".

En su escrito de 09 de febrero de 2024 refiere: "El arbitraje no se ha resuelto por no haberseme compensado económicamente por el incordio de las llamadas incesantes diarias. Además la empresa [REDACTED] ha contestado que ha borrado mi teléfono de su base de datos, pero siguen llamando igualmente tras su contestación, por lo que no es cierto que lo hayan borrado de sus bases de datos".

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 06 de febrero de 2024: "[REDACTED] solicita que su línea [REDACTED] sea desvinculada de [REDACTED] y se cancele sus datos.

Tras el estudio realizado, les confirmamos que [REDACTED] ha actualizado, los datos solicitados. En relación a la petición de derecho cancelación solicitada a través de este organismo por la Sra. [REDACTED], les informamos de que esta mercantil procederá a dar respuesta a la abonada sobre el derecho solicitado en el plazo de un mes desde su solicitud.



Comunidad de Madrid

Finalmente, les indicamos que, a fecha del presente escrito, la reclamante, se encuentra al corriente de pago con la marca [REDACTED]

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE MADRID por, [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO CONCILIATORIO en la reclamación planteada.

En su escrito de 16 de julio de 2024 refiere: "[REDACTED]", señala que no se ha resuelto su solicitud, donde reclamaba una compensación porque le llaman reclamando una deuda de otra persona a su número [REDACTED]. Además, le indicaron que habían borrado su número de teléfono, pero le siguen llamando, solicita la desvinculación de su número de nuestras bases de datos y el borrado.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les confirmamos que el teléfono [REDACTED] ha sido desvinculado como teléfono de contacto.

Asimismo, les comentamos que no entramos a valorar le compensación solicitada por la reclamante.

De la misma manera, con relación al borrado de sus datos o supresión de los mismos de nuestros archivos, pasamos a señalar lo siguiente:

☐ De conformidad con el artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante "RGPD"), relativo al ejercicio del derecho de supresión, les confirmamos que en la actualidad la Sra. [REDACTED] no consta como cliente de [REDACTED] ni de [REDACTED] y en consecuencia no disponemos de ningún dato personal suyo en nuestros ficheros.

☐ Sin perjuicio de lo anterior, les comunicamos también que la línea [REDACTED] ya está incluida en listados internos de exclusión publicitaria, por lo que no recibirá llamadas, ni comunicación alguna, de carácter comercial desde esta empresa ni ninguna de sus marcas.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y según lo manifestado por la mercantil, se ha incluido a la reclamante de los listados internos de exclusión publicitaria por lo que ya no recibirá llamadas ni comunicación alguna de carácter comercial de esta empresa ni sus marcas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se consideran ESTIMADAS PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto a la solicitud de no recibir llamadas ni comunicaciones de la mercantil. No obstante, en el caso de que las llamadas no hayan cesado, a fecha de la comunicación de este Laudo, se debe proceder a realizar las gestiones necesarias para que cesen las mismas.

Asi mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a la solicitud de una compensación de 1.000 €, ya que si bien esta cuantificada, no esta acreditados dichos daños, máxime, cuando este Colegio Arbitral no es competente en materia

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

indemnizatoria de daños morales.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 24 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL