



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00421.5/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de junio de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que tras haber comunicado a la empresa el cambio de entidad bancaria, confirmado por la empresa, no han llegado los cargos bancarios, le cortaron la línea, y tras numerosas comunicaciones y reclamaciones la empresa hace caso omiso y la incidencia no se ha resuelto. Solicita que se solucione el problema, la devolución del importe de los cargos indebidos y una compensación por lo trastornos y molestias ocasionadas.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que se allanan a favor del reclamante realizando un abono por importe de 20 euros en concepto de ajuste por cargo de devolución de recibo. Se ha verificado la cuenta bancaria de domiciliación de sus facturas y es correcta. Verá reflejado el abono reflejado mediante descuento en la siguiente factura.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que por fin la empresa ha resuelto la incidencia, y le ha informado la devolución de los cargos cobrados indebidamente, pero no le han ofrecido ningún tipo de compensación. Solicita una compensación por las enormes molestias.

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 reclamante aporta escrito manifestando que le han devuelto los 120 euros y solicita una compensación comercial en forma de descuento permanente en sus facturas de al menos el 50%, y el ofrecimiento sin coste de un terminal móvil de última generación de los que actualmente ofrecen a sus clientes, compensación que considera más que justa para intentar subsanar el lamentable servicio recibido y los consecuentes trastornos ocasionados durante tantísimo tiempo, ocasionados por un error exclusivamente de la empresa.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que se ha realizado dos abonos por importe total de 120 euros, en relación con los cargos por retraso en pago.



## Comunidad de Madrid

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto, habiendo manifestado la parte reclamante que la incidencia reclamada ha sido resuelta y que ha recibido el abono de los 120 euros indebidamente cobrados, siendo su pretensión en la actualidad una compensación por las molestias ocasionadas por el lamentable servicio recibido y los consecuentes trastornos ocasionados durante tantísimo tiempo, no siendo objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños de carácter personal. Queda expedita la vía judicial para su reclamación.

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.

Previa 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.