



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00499.0/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de mayo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:  
Tras la devolución de 3 recibos de pago mensual de su contrato y abonado a los pocos días con tarjeta de crédito, se encuentra con 20 euros por " cargo de gestión de cobro". Considera abusivo cuando las facturas son de entre 50 y 60 euros, representando un 40% de la factura.Reclama la devolución de 60 euros y en todo caso que ese coste no sea más del 10% sobre la factura inicial.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 8 de marzo de 2018 que el cargo por gestión de cobro de las facturas de agosto, noviembre y diciembre de 2017 asociada a su línea fija y tres móviles, es correcto conforme con lo establecido en la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales de los servicios de [REDACTED]  
El cliente se encuentra al corriente de pago con la empresa.

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** no presenta alegaciones para este acto de audiencia .Se da por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.



## Comunidad de Madrid

**La parte reclamada** comparece a la audiencia y se opone a la reclamación presenta alegaciones por escrito para este acto de Audiencia de fecha 18 de mayo de 2018, reiterando el contenido de las presentadas anteriormente.

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** la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa **reintegrarle la cantidad total de 20 euros** correspondiente al concepto: " cargo por gestión de cobro", incluido en la factura emitida en fecha 12 de agosto de 2017.

Se considera que en esta primera ocasión, el retraso de unos días en el pago de la factura, no debe asumirse por la reclamante ya que la empresa no acredita que la usuaria fuera conocedora de la cláusula de las Condiciones Generales que establece este cargo por los gastos originados.

No procede el reintegro de las otras dos cantidades cobradas por el mismo concepto, en las facturas de noviembre y diciembre de 2017, al disponer la usuaria de dicha información.

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

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.



## Comunidad de Madrid

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.

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