



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01530.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de agosto 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 la disconformidad con la facturación de la penalización porque desistió en plazo de la contratación en la web, y no se realizó ninguna instalación porque ya estaba hecha en el domicilio, sólo hacía falta el router. Solicita que se cancele la deuda de 250,33 euros.

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 su disconformidad con el cobro de unos servicios que no se llegaron a realizar. Solicita la anulación de la factura de 250,33 euros, exclusión de registro de morosos e indemnización.

La parte reclamada aporta escrito alegando que se ha comprobado que el cliente solicitó la cancelación el 28 de julio de 2017, sin embargo no consta que en ese momento indicara que quería desistir, por lo que se desestima su reclamación. En cuanto a la instalación, se realiza cuando el cliente no cuenta con la misma, y al comprobar que no era necesaria, únicamente se conectó el router, dejando el servicio funcionando, y el cliente quedó conforme, firmando el parte de instalación. En cuanto al importe de 170 euros no está reflejado en las condiciones generales sino en el contrato que adjunta.

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 del reclamante al considerar que el derecho de desistimiento no está sujeto a formalidad alguna, por lo que la solicitud de cancelación de los servicios dentro del plazo de 14 días desde la fecha de la contratación online, se interpreta como el ejercicio del derecho de desistimiento. Los cargos reclamados que aparecen en la factura de 13 de septiembre de 2017 aportada al expediente son dos penalizaciones, y de acuerdo con el artículo 68.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el ejercicio del derecho de desistimiento no conllevará penalización de ninguna clase. En consecuencia, ambos cargos por importe de 80,33€ y 170 € deben ser anulados.

La empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que hubiera sido incluido por el impago de la deuda objeto de reclamación.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones de indemnizaciones por daños y perjuicios. Queda expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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.

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