



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01674.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de julio de 2019 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 emitida porque no le han prestado el servicio, que le ha prestado su operador, y desistió dentro del plazo legal de 14 días. Solicita que no le reclamen ningún pago. Aporta facturas de su operador, del parte de instalación y de la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Humanes manifestando que "dentro del plazo legal y como la empresa no llegaba a prestar sus servicios, desistió del contrato y aceptó su compañía, procediendo a devolver los aparatos a [REDACTED]. Ahora la compañía le reclama el cobro de de 79,89 euros por unos servicios que no le ha prestado, además de desconocer la existencia de periodos de permanencia alguno".

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando expresamente que acepta el arbitraje de consumo para la resolución del conflicto y alega que el 11 de abril de 2018 se realizó el alta con [REDACTED] de un paquete convergente. El día 30 de abril de 2018 realiza la cancelación de su contrato, sin embargo en el momento de la cancelación el cliente está fuera del plazo de desistimiento que son 14 días desde el día de venta, es decir tenía hasta el 14 de abril de 2018 para desistir del contrato. Por otro lado, se observa que no se ha emitido penalización por la instalación realizada. Por lo tanto, desestima la reclamación indicando que la cancelación del contrato se realizó fuera del plazo de desistimiento y por lo tanto la penalización emitida es correcta.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que se dio de alta el 11 de abril pero no solicitaron la portabilidad hasta el 30 de abril de 2018, es fácil de comprobar la fecha de solicitud de la portabilidad a su operador, tardaron dos semanas en solicitar la portabilidad, un error de ellos, y por eso tuvo que quedarse en su operador. La instalación era gratuita, y no usó el servicio ni un sólo día, porque tenía el servicio con su operador. No pueden cobrar por un servicio que no ha recibido, y no sabe qué es lo que le cobran. Entre el 11 y el 14 de abril hay una diferencia de 3 días y no de 14 como dice 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 aporta escrito alegando que la contratación se realizó mediante grabación telefónica. No le enviaron ninguna documentación ni información sobre el derecho de desistimiento. Solicita que se anule la deuda y le quiten del registro de morosos y una indemnización por la pérdida de tiempo y ansiedad.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifestando que el reclamante tenía hasta el 24 de abril de 2018 para desistir.

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** la pretensión de la parte reclamante al no haber aportado la empresa reclamada la grabación de la contratación, no haber acreditado las condiciones contractuales, y la información facilitada a la parte reclamante sobre el ejercicio del derecho de desistimiento. En consecuencia, y teniendo en cuenta que el servicio se lo ha prestado en todo momento su operador que ha quedado acreditado con la correspondiente facturación, la empresa reclamada debe anular la facturación emitida y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 20 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.