



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01784.6/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de octubre 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 no está de acuerdo con la cláusula de permanencia que dicen que tiene y reitera su petición de las grabaciones donde se demuestre la permanencia. El correo electrónico que argumentan no le consta por no ser certificado. Solicita la eliminación de la permanencia.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla los compromisos de permanencia adquiridos por el reclamante. La línea fija se ha dado de baja desde el 19 de marzo de 2018, momento en el que el cliente no había finalizado el último de sus compromisos de permanencia. No obstante, se ha realizado un ajuste de 49,97 euros en relación al cargo por gastos activación por baja anticipada del servicio reflejado en la factura de 1 de abril de 2018, que consta pendiente de pago. Queda pendiente de pago 90,63 euros correspondiente a la factura de fecha 1 de abril de 2018, que fue devuelta, deuda sobre la que formula reconvencción. Adjunta grabación.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que está de acuerdo en abonar unos 34 € correspondiente a los 19 días de servicio, pero no la penalización puesto que en la grabación no reconoce su voz y no recuerda ni reconoce que se hiciera dicha grabación y si la hicieron no recuerda haber dado permiso para la grabación. En cuanto al correo electrónico que argumenta la empresa no le llegó a la bandeja de entrada, y nunca le llegó el contrato escrito para firmarlo.

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 aporta escrito de alegaciones.

La parte aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la grabación aportada por la empresa reclamada de fecha marzo de 2017 no se corresponde con la contratación en agosto de 2017 del servicio [REDACTED] TV Cine y Series, que el correo electrónico aportado por la empresa no indica la fecha ni la dirección de correo a la que se envió, y que si bien la facturación refleja un "Descuento Fidelización" no hace mención a una fecha límite o compromiso de permanencia, ni la empresa ha aportado toda la facturación que justifique el importe total bonificado. En consecuencia, la empresa debe anular de la factura de 6 de abril de 2018 el cargo por incumplimiento de permanencia por importe de 53,79 €.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 90,63 euros, debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de **36,84 €**.

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.

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 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.