



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01847.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo 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 no contrató nada ni dejó entrar al técnico en el domicilio. Solicita la devolución de 190,66 euros, más 30 euros por el coste de reestablecimiento de sus dos líneas móviles, ya que devolvió el recibo cobrado indebidamente por el corte de éstas. Solicitó que le enviaran las facturas de sus dos líneas móviles para pagarlas sin esos conceptos indebidos y se negaron. Insiste en que nunca llamó a nadie para contratar ni fibra ni telefonía fija y tampoco firmó nada. En total solicita 220 euros.

El Colegio 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 comparece a la audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 23 de julio de 2019 y se opone a la reclamación manifestando que estima la devolución del importe cobrado en concepto de penalización por permanencia de los gastos de instalación, ya que no se ha podido comprobar si en el momento de la venta se le informó de este cargo. Desestima la devolución del importe del restablecimiento del servicio en virtud de la cláusula 7.1 de las condiciones generales de contratación, puesto que el servicio fue suspendido y luego restablecido debido al impago de la factura de diciembre de 2018. Asimismo, en la cláusula 5.6 se especifica que no abonar la factura en su fecha de vencimiento implica el cargo de 6,05 euros por los costes de gestión ocasionados. Adjunta copia de la factura.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel.: 91 540 50 00 - 91 540 50 00



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 190,66 euros** correspondiente al cargo de penalización por permanencia reflejado en la factura emitida el 1 de enero de 2019 para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de diciembre de 2018. La empresa admite " *que no han podido comprobar si en el momento de la venta se le informó de este cargo*".

No procede el reintegro de otras cantidades solicitadas, por otros conceptos : restablecimiento de servicios: ya que queda acreditado en el condicionado general de contratación- cláusula 7.1- que se genera a favor de la empresa, este cargo, cuando se produce un impago y se restringen las llamadas salientes y/o suspensión de la prestación del servicio y posteriormente su restablecimiento.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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.



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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL