



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02633.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de agosto 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 que desde que contrató en septiembre de 2018 tiene incidencias en la prestación del servicio de internet, en la cobertura de la línea móvil, en la televisión y con el cobro de las facturas porque desaparecen sus datos bancarios. Solicita que le den de baja sin penalización.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se desactivaron los servicios en abril de 2019, no consta incidencia técnica en el servicio de adsl, y no se ha generado cargo por cancelación del compromiso de permanencia.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que tuvo que pagar 20 euros por devolución del recibo cuando el error fue de la empresa que hizo el cargo en una cuenta corriente equivocada, le intentan cobrar la última cuota entera, un decodificador que devolvió el 4 de abril en correos, y un sms internacional de 2,4 euros a Reino Unido que no ha hecho. El 4 de abril entregó los equipos entregó los equipos en Correos y le llegó el acuse de recibo de [REDACTED] y el 31 de mayo le llega una factura y le reclaman 80 euros por equipo no devuelto.

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 en el que detalla el relato de las incidencias y concreta la pretensión de manera actualizada, solicitando el cese de acoso, expediente sancionador a la empresa reclamada, que le devuelvan los 20 euros de más cobrados por un impago imputable a la empresa más intereses de demora e indemnización por daños morales y que le escriban pidiendo disculpas y renunciando que no tiene deuda.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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

Comunidad de Madrid

acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha justificado el cobro del cargo por impago de factura reflejado en la factura de 8 de marzo de 2019. En consecuencia debe reembolsar a la parte reclamante **20€**, estando la parte reclamante al corriente de pago al no constar acreditada en el expediente deuda alguna, y haber acreditado la parte reclamante la devolución del equipo.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños morales, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y no estar acreditados, justificados y cuantificados en el expediente, ni de la solicitud de un escrito de la empresa reclamada pidiendo disculpas, al no constituir un conflicto relacionado con los derechos legal o contactualmente reconocidos al consumidor, quedando expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sanción a la empresa al no tener atribuidas los órganos arbitrales competencias en materia sancionadora.

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.

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.