



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02894.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de noviembre 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 el incumplimiento de la oferta que le realizaron por importe de 35,13 euros durante un año por fijo, móvil e internet. Devolvió los recibos y le cortaron las líneas sin previo aviso el 25 de noviembre. Solicita que cesen las amenazas telefónicas, dejen de enviar a su correo electrónico facturas que no puede abrir, que no le incluyen en registro de morosos, y respeten su intimidad.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no se ha localizado la oferta y las facturas son correctas. No es posible reactivar los servicios porque están en Detención Permanente. Finalmente manifiesta que adeuda 93,35 € (adjunta copia de las facturas).

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando que anulen las facturas que le reclaman porque las devolvió al considerarlas incorrectas. La facturas del 5 al 14 de septiembre de 2017 le han facturado 33,09 € que no se corresponde con el prorrateo de la cuota ofertada. Del 15 de septiembre al 14 de octubre de 2017 le han emitido tres facturas, una de 0 €, otra de 27 € del móvil que devolvió por no corresponderse con lo contratado, y 35,13 € abonada. Además ha devuelto un recibo de 15,25 € del que no dispone de factura y que no se corresponde con lo contratado. En total el importe de las facturas devueltas es de 75,35€, y no como dice la empresa 93,35 €. Adjunta copia de las facturas, no dispone de contrato ni grabación telefónica que la empresa no le ha facilitado.

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 que la empresa modificó unilateralmente y sin aviso el importe de la facturación lo que supuso un cuantioso e injustificado incremento económico. Pese a las dificultades que le puso la empresa pudo contratar los servicios con otra empresa el 29 de diciembre de 2017, después de un mes sin servicio, y todavía le mandan facturas.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita las condiciones de la oferta ni aporta la grabación de la contratación, que según la parte reclamante el importe de cuota contratada por todos los servicios era de 35,13 € mensuales, y considerando las facturas ya abonadas por la parte reclamante y el consumo realizado, la empresa reclamada debe anular la deuda pendiente de pago, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida.

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. 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.