



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03140.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 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 la disconformidad con la penalización porque se tuvo que ir por culpa de la empresa. El correo electrónico que mandan no es suyo y no lo ha facilitado. El número [REDACTED] no es suyo sino de la expareja de su hijo. Reclama 97,15 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 29 de junio de 2018 la reclamante aceptó un descuento del 30% sobre la cuota de internet de la línea [REDACTED] llevando asociado un compromiso de mantener la tarifa elegida durante un periodo de 12 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de hasta 131,82 euros. Adjunta copia del mail enviado al cliente a su cuenta de correo, facilitada en el alta del contrato con fecha 11 de octubre de 2016, según contrato que aporta. La reclamante disfrutó del descuento desde la fecha en sus facturas hasta la fecha de baja el 3 de octubre de 2018, momento en el que no había finalizado el compromiso de permanencia. La parte reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 causa de baja fue por la línea [REDACTED] que es de su nuera. Además no le dijeron que tenía que estar un año de permanencia, y si se lo hubieran dicho no lo coge, por los problemas de facturación que tenía desde abril. No tiene correo electrónico y el que indican en el contrato no es suyo.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus 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 acuerda **ESTIMAR** la reclamación de la parte reclamante al considerar que manifiesta que no se le informó del compromiso de permanencia, que no se ha aportado al expediente la grabación de la contratación de la



Comunidad de Madrid

oferta que acredite las condiciones, y que la dirección de correo electrónico a la que se envió la información según manifiesta la empresa reclamada, no es reconocida por la parte reclamante, no constando su firma en el contrato que refleja la dirección de correo electrónico no reconocida. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante **97,15 euros** (exentos de impuestos) de la penalización por incumplimiento de la permanencia en ADSL, de la factura de 27 de octubre de 2018.

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.

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.

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.