



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04090.7/2017

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de febrero de 2018 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 el incumplimiento de la oferta realizada. La compañía ofrece precios que no son los cobrados, información errónea e incompleta; no hay grabación ni contrato. Se siente estafado pues ni le atienden ni dan soluciones. Solicita la cancelación del servicio sin coste alguno, devolución del importe de los dos primeros recibos o la diferencia del precio de la factura con el precio pactado vía telefónica.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el 11/12/16 se le asignó la oferta aceptada (cuota mensual de 36,45 euros, impuestos incluidos durante 6 meses y con un compromiso de permanencia de 12 meses en la línea fija. La baja se cursó antes del cumplimiento de dicho compromiso. El importe pendiente de pago asciende a 108,66 euros, impuestos incluidos, por la factura de 16/02/2107, cantidad sobre la que formulan reconvención.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; el precio era inferior.

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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones que constan por escrito en el expediente y mantiene **parte** de su reclamación. Aclara que contrató por unos 24 euros (en diciembre de 2016) y en febrero de 2017 cambió de domicilio. Ha reclamado la grabación y no se la han aportado. Solicita se anule el importe de 80 euros que han facturado por

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

baja anticipada en factura de 16/02/2017 y no incluyan sus datos en ficheros de morosos.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, y leído en este acto, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 108,66 euros, impuestos incluidos, cantidad sobre la que formulan reconvencción, por la factura de fecha 16/02/2017.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión del reclamante al no quedar acreditado el importe que se ha facturado, por baja anticipada, en factura de fecha 16/02/2017 por lo que **la reclamada deberá:**

- **Anular** el importe de 80 euros, exento de impuestos, facturado toda vez que no ha aportado, a pesar de haberse requerido, copia del contrato escrito y/o grabación telefónica relacionada con la contratación ni documento que acredite el cargo.
- **Minorar**, en consecuencia, el importe de 108,66 euros, sobre el que había solicitado reconvencción, a la cantidad de **28,66** euros, impuestos incluidos, por dicha factura, que consta pendiente de pago.
- Realizar, una vez abonada la deuda, las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier archivo, sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias, en el que pudiera haberle incluido.

A su vez **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de VEINTIOCHO EUROS CON SESENTA Y SEIS CÉNTIMOS (28,66 euros)**, impuestos incluidos, por la factura de fecha 16/02/2017, de la que no se ha acreditado su pago.

Se aconseja al reclamante, devolver a la compañía los dispositivos que ésta hubiere proporcionado (router...) para evitar que pueda facturar por ellos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.

Madrid, 05 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL