



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04813.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de enero de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en la disconformidad con el importe cargado. En abril de 2018 cargaron en su cuenta tres importes, uno por la factura del mes y otros dos de 46 y 414 euros. Reclamaron telefónicamente y mediante mail, les pidieron la factura de 414 euros y se da cuenta que hablan de una factura de 1/09/2016 (eran clientes de [REDACTED] y habían adquirido un móvil que estaban pagando mensualmente) y que tenían dos cuentas cliente. Les cortaron el servicio de móvil, fijo, internet y tv sin avisar. Tras comprobar lo que decían, la compañía restaura los servicios porque comprueban el error que tienen en la facturación. Han puesto numerosas reclamaciones y a 23/07 le indican que sigue habiendo pagos pendientes. Están cobrando 2 veces el cargo de la compra del terminal (1º en su factura y 2º en otro sin originar factura.). Le están reclamando deuda y amenazan con incluir sus datos en bases de morosos. Reclaman los continuos daños y perjuicios que le estan causando. Solicita devolución de la factura del 20/03/2018 por 23 euros cobrados y no devuelta; que dejen de amenazarle y reclamarle los cargos erróneos del movil.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que han comprobado que el pago de las cuotas, del terminal se ha realizado correctamente en las facturas emitidas en la cuenta cliente. Han realizado un abono, en la cuenta cliente, por importe de 435,56 euros, impuestos incluidos que corresponde a los cargos de pago aplazado generados incorrectamente en dicha cuenta, cantidad que ha sido descontada del importe que figuraba pendiente de pago, quedando así al corriente de pagos.

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. La empresa le debe todavía 46 euros por los cargos efectuados en marzo y agosto de 2018, de 23 euros cada uno, que no devolvieron. Reclaman también los continuos daños y perjuicios que les han causado (corte del servicio sin avisar, tiempo y dinero perdido y las molestias por las llamadas exigiendo el pago).

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

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA ESTIMAR** la pretensión del reclamante de reintegro del importe correspondiente a dos cuotas del terminal, objeto de controversia, al quedar acreditado que la compañía ha efectuado un cargo bancario, por importe de 23 euros con fecha 23/03/2018 (que no consta devuelto) y otro por importe de 179,44 euros, con fecha 21/08/2018 que no coincide con el importe facturado (156,44 euros, impuestos incluidos) en factura de fecha 8/08/2018 a la que corresponde el cargo mencionado, existiendo 23 euros de diferencia a favor del reclamante. Por ello **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de CUARENTA Y SEIS EUROS (46 euros)**, impuestos incluidos, que ha facturado sin acreditación/justificación alguna y deberá realizar las gestiones oportunas para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Órgano Arbitral no entra a conocer de la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal ocasionados al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.