

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04882.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de noviembre de 2019 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 que le quieren cobrar 78,40 euros en concepto de promoción de lanzamiento y 90 euros por la permanencia, por el tiempo que estuvo con la compañía, del 14 de enero al 16 de enero, ya que la línea fija no funcionaba, no le han facilitado ni contrato ni grabación. Solicita el cese de la reclamación por los conceptos mencionados por un importe total de 168,74 euros.

La parte reclamada alega que han comprobado en la llamada de venta que la reclamante es informada de las condiciones generales de contratación del servicio, le indican la penalización por gastos de instalación en caso de que el cliente cancele antes de transcurrir tres meses tras la misma y de la penalización por incumplimiento de permanencia.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que cambió a otra compañía, recibió el router el 8 de enero de 2019 dándose de baja en la anterior compañía, no ha tenido línea de la línea fija y le mandan factura y penalización.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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 **ESTIMACION PARCIAL** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiéndose realizado la contratación a distancia, por la que el consumidor o usuario tiene derecho a desistir del contrato durante un período de 14 días naturales, que la reclamante ha realizado en plazo, teniendo en cuenta que durante dicho plazo se pueden originar gastos, que en la grabación se informa de los gastos de instalación pero que dichos gastos no están debidamente acreditados por la reclamada, y que la promoción nunca se ha hecho efectiva, no llegándose a aplicar, **la reclamante únicamente debe pagar 25 euros**, cantidad en la que se valoran todos los gastos que efectivamente se han producido, incluido el gasto de envío de router por importe de 9,99 euros, IVA incluido, anulando el resto de cargos, en concepto de gastos cancelación, por importe de 90 euros, y promoción lanzamiento, por importe de 78,74 euros, total 168,74 euros.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 12 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]