



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04984.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de enero 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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 el día 16 de mayo de 2018 [REDACTED] le da de baja todos los servicios contratados sin su autorización, alegando que telefónicamente se solicitó la misma. Consecuencia de lo cual, desde la tienda de [REDACTED] se abre una incidencia y le informan que no existe grabación de la llamada, y que en 7 días tendrá las líneas, aunque posteriormente le comunican que no se puede arreglar. Le facturan una cantidad de 163,82 euros por penalización que posteriormente le devuelven. Solicita una compensación económica de 5.000 euros y la rebaja del 50% en la factura durante un año, por los continuos errores y problemas derivados de la baja.

La parte demandada alega que han realizado una transferencia por importe de 168,78 euros (impuestos indirectos incluidos) en concepto de indemnización por el episodio con los servicios contratados, comprendido entre las fechas 16 de mayo de 2018 al 4 de junio de 2018 y, que tiene un descuento activo del 50% sobre el paquete desde el 31 de mayo de 2018 al 7 de junio de 2019.

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 por escrito a la audiencia y manifiesta que efectivamente tiene un descuento activo, pero no por compensación sino por nuevo contrato, ya que al darse de baja de todos los servicios tuvo que hacer una tarjeta prepago para poder hacer una portabilidad y que la tienda de [REDACTED] le hiciera esa oferta como nuevo cliente, es una oferta que hacen a todos los nuevos clientes, pero no una compensación por lo sucedido, esto es, baja no voluntaria; suponiendo estar incomunicado, pérdida de tiempo, gasto en gasolina, terrible estrés y daño moral. El cobro por la reclamada de 163,82 euros, en factura de 08/06/2018, en concepto de penalización por baja, baja no voluntaria, que le reembolsaron como "compensación" en factura,



Comunidad de Madrid

pero no fue compensación sino devolución de lo cobrado indebidamente. Solicita una compensación económica de cinco mil euros, una nueva rebaja en la factura mientras sea cliente suyo, ya que la rebaja del 50% se le hace a todos los clientes y la tiene solo por un año.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto la petición expuesta por dicha parte **ha sido concedida por la propia reclamada**.

No entrar a conocer de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados por la reclamada, al no haber sido acreditados los gastos en los oportunos trámites del expediente. Queda expedita la vía judicial.

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.

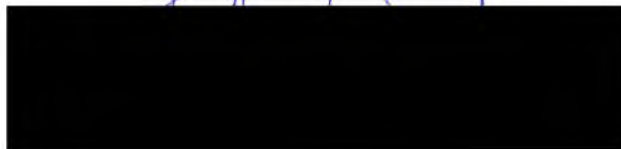
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

