



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05020.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: en el mes de julio dio de baja su contrato con [REDACTED] después de estar sin ADSL ni línea durante las tres primeras semanas de julio. Vino un técnico y comprobó que era un problema de la línea telefónica. Tardaron tres semanas. Su sorpresa es cuando recibió por correo la factura por un servicio que no se produjo. El 28 de septiembre llamó a [REDACTED], a las 10:10 y 10:25, y en ambas llamadas le confirmaron que había un error y habían dado orden de no pasarlo por el banco. Lo cual no es así, pues lo pasan. Vuelve a llamar el 2.10, a las 13:30 horas y después de 20 minutos esperando al teléfono, le cuelgan. Por ello, solicita se confirme su baja, así como el error en el cargo realizado, por tanto, no se le incluya en ninguna lista de deuda. Asimismo, se le indemnice por el tiempo que estuvo sin ADSL.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 7 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis que: una vez revisadas las facturas generadas en su Cuenta Cliente [REDACTED] se comprueba que se le cobra el cargo por visita del técnico. No obstante, se ha procedido a abonar la cantidad de 59,29 € (impuestos indirectos incluidos), en su Cuenta Cliente [REDACTED] que corresponde a dicho cargo, generado en la factura R100001089706 de septiembre de 2017, el cual se ha utilizado para eliminar la deuda pendiente.

La reclamante presenta escrito de fecha 31 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que en la contestación traslada no se ha dado contestación a todos los puntos expuestos en la reclamación: no pedía el abono de la cantidad por visita del técnico, pues le confirmaron que era un error, dando orden de devolución a su banco; no clarifican que el importe fue cargado indebidamente, ni que se generó ningún gasto que debiera correr por parte del titular de la línea; tampoco contestan a su solicitud sobre la información en la inclusión o no en alguna de las compañías que se encargan de listas de morosos; tampoco se contesta a su solicitud de indemnización; tampoco se contesta a su confirmación de baja en [REDACTED]



Comunidad de Madrid

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 presenta escrito de fecha 21 de marzo de 2018, en el que remite nuevamente escrito a la contestación sobre la carta de 15 de marzo de 2018. Al no producirse ningún cambio, reitera lo solicitado en su último escrito presentado con fecha 2 de febrero de 2018.

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 en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que el **abono de la cantidad de 59,29 € (impuestos indirectos incluidos)**, en la Cuenta Cliente [REDACTED] de la reclamante, que, según expresa la propia entidad reclamada, corresponde a dicho cargo, generado en la factura R100001089706 de septiembre de 2017, el cual se ha utilizado para eliminar la deuda pendiente, **debe ser entendido como un reconocimiento de un cobro indebido**, precisamente al no haber quedado acreditada la **visita del técnico** que, en cualquier caso, **no debió generar gasto alguno que corriera por parte de la titular de la línea**. Consecuentemente con ello, **no existe deuda de la reclamante a favor de la reclamada**, por lo que esta entidad debe cursar las instrucciones precisas, para **retirar los datos personales de aquélla, de los registros de solvencia patrimonial en que pudieran haberse incluido**, en caso de que esta situación se hubiera producido. En el presente supuesto, **no procede fijar indemnización, por cuanto que, sin perjuicio de que no se especifica cuantía de la misma por parte de la reclamante, esta petición no se considera estrictamente materia de consumo**, por lo que tendría que acudir a la jurisdicción civil a reclamarla. Finalmente, vista la situación producida entre las partes, procede **que se lleve a efecto la baja del servicio, sin ningún tipo de penalización**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

Previa 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 al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO,

