



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05245.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMAD: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 09 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: solicitó en diciembre una línea fija de móvil para su madre, con cargo a su cuenta bancaria, dado que tardaban, hizo una reclamación y en una semana enviaron dos teléfonos y dos líneas, de las cuales una se instaló y otra devolvió. Durante la llamada telefónica y con código de devolución que le facilitaron en [REDACTED], la fecha de devolución en [REDACTED] se realizó el 13 de enero de 2017, desde entonces le cobran dos líneas y solo tiene una. Incluso se ha visto obligada a pagar tres cuotas de la línea que no tiene para poder darla de baja, baja que realizó en febrero. Ahora siguen llamando de una tercera entidad para reclamarle importes de 15 € mensuales desde diciembre de 2016 hasta hoy. No puede abonar por una línea que no tiene. Adjunta los documentos de la línea que tiene y paga, desconociendo el número de la línea que le cobran sin tenerla.

Pretensión: solicita la devolución de los pagos realizados y daños y perjuicios por las molestias causada por importe al menos igual por todos los meses de acoso telefónico.

Contestación reclamada: (17.01.2017): han procedido a realizar la baja permanente del servicio [REDACTED] en su casa Movilidad Total asociada a la línea [REDACTED]. Han efectuado un abono de 97,72 € (impuestos indirectos incluidos) correspondientes a las cuotas mensuales sin consumo tarifas por el citado servicio desde la fecha de activación del mismo. La cantidad abonada ha permitido, por una parte, anular el importe pendiente de pago de 48,49 € (impuestos indirectos incluidos), y por otro lado, recibirá un importe de 49,23 € (impuestos indirectos incluidos) mediante transferencia bancaria donde tenía domiciliados los pagos con [REDACTED].

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.

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 procede la baja permanente del servicio [REDACTED] asociada a la línea [REDACTED], generando un abono, a favor de la reclamante, de 97,72 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente a las cuotas mensuales sin consumo por tarifas del citado servicio desde la fecha de activación del mismo, sin que se pueda tener en consideración el importe pendiente de pago de 48,49 € (impuestos indirectos incluidos), que sostiene la reclamada, al no haber sido acreditado. Finalmente, no procede acceder a la petición de la reclamante, de indemnización por ARBCRU22



Comunidad de Madrid

daños y perjuicios, por cuanto que, sin perjuicio de que no puede ser considerada materia específica de consumo, tampoco la reclamante ha acreditado la cantidades que correspondan a ello, desglosando, en su caso, las cuantías.

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.

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 al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO