



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06102.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de abril de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación presentada por [REDACTED] en su representación, que puede resumirse en que la empresa no da de baja el servicio ni le facilita los códigos de devolución de los equipos. Le están cobrando injustificadamente un servicio que no ha utilizado. Solicita la devolución de 46,52 euros que le han cobrado injustificadamente y cualquier otro cobro que hubieran realizado posteriormente, confirmación de la baja, y los códigos de devolución. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada alegando que el 13 de noviembre de 2017 la titular solicitó la activación del Paquete [REDACTED] Fibra 50 Mb S TV Total beneficiándose de un descuento adicional y aceptando una permanencia de 3 meses en la empresa. Se le reclama 150 euros por incumplimiento. Se ha revisado la facturación emitida y se observa que no se generaron consumos durante el mes que tuvo activos los servicios por lo que se ha generado un abono de 32,95 euros, que recibirá mediante transferencia bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito mediante representante, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el contrato que aporta la empresa está sin firmar por la titular porque nunca hubo contrato por escrito, ni se llegó a realizar la grabación de la contratación por un error de la empresa, y desconocía la permanencia que al día de la fecha no se le ha cobrado. Nunca se prestaron los servicios porque no llegó a realizarse la portabilidad, la empresa reconoce devolver 32,95 euros pero le cobraron 46,52 por lo que faltan 13,57 euros por abonar. Solicita que no le cobren 150 euros de penalización, y el abono de la diferencia de 13,57 euros.

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 aporta escrito mediante representante reiterando sus pretensiones y solicitando que se sancione a la empresa. Aporta justificante bancario del recibo bancario por importe de 46,52 euros.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.



Comunidad de Madrid

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita la grabación de la contratación de los servicios reclamados, ni aporta copia de la facturación emitida. En consecuencia, deberá reembolsar a la parte reclamante 13,57€, además de los 32,95€ que manifiesta haber ya abonado, para que sumen el total de 46,52€ correspondiente al importe del recibo bancario abonado por la titular del servicio, y no emitirá más facturación ni cargos bancarios.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sanción a la empresa puesto que este órgano arbitral no tiene atribuida competencia sancionadora sobre hechos que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa en materia de consumo.

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. 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 20 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.

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