



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07615.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de abril de 2019 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:

decide no poner el servicio de [REDACTED] por una contraoferta de otra compañía. [REDACTED] sin hacer ninguna instalación ni darle ningún servicio persiste en el cobro de 90 euros en concepto de penalización por gastos de cancelación. Le dan dos números de reclamaciones y solicita información sobre el cobro de servicios que no le han instalado y no ha disfrutado y en los cuales no ha permanecido en ningún momento. Solicita que desistan de cobrarle factura de fecha 7 de agosto, de importe de 90 euros y que no le incluyan en ninguna lista de impagados.

La empresa mediante escrito de fecha 22 de enero de 2019 informa que, con fecha 5 de junio de 2018, el cliente contrata los servicios de telefonía fija y móvil en su compañía y que el 8 de junio de 2018 canceló el proceso de contratación.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 15 de marzo de 2019 concretando su pretensión en el sentido de que se anule la supuesta deuda al no existir compromiso de permanencia y la exclusión de cualquier fichero de insolvencia patrimonial y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 13 de marzo de 2019 y se opone a la reclamación. Informan que han verificado que la clienta contrató los servicios de telefonía fija y móvil en su compañía. En fecha 8 de junio de 2018, el cliente cancela el proceso de contratación. Consideran que han aplicado las condiciones establecidas en su contrato para una cancelación.

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 LA PRETENSIÓN** de la solicitante debiendo la entidad reclamada **anular la cantidad total de 90 euros** reflejada en la factura emitida el 7 de agosto de 2018, ya que no consta documentado que la usuaria haya sido informada y haya aceptado cargos relativos a " penalización por gastos de cancelación".

Manifiesta la reclamante que sin haber hecho ningún tipo de instalación la empresa, llama a la compañía para cancelar su petición. No se ha desvirtuado esta alegación, afirmando la empresa tener conocimiento de la intención del cliente dos días después de la contratación, por lo que se estima que la reclamante ha actuado con diligencia a la hora de comunicarse con la empresa- plazo 48 h - y no procede abono de cantidad alguna por penalización.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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