



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08261.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 solicitó la portabilidad con una serie de bonificaciones que resultaron dudosas y al no quedar convencido y no encontrar respuesta en el número de teléfono que el comercial le facilitó, decidió rechazar la oferta y paralizar todo el proceso, y la persona que le atendió le dijo que no habría ningún problema, ya que no se había realizado ningún trabajo, ni se había instalado nada, ni enviado nada. Después de tres meses le quieren cobrar un servicio que nunca le dieron, y alegando un compromiso de la línea fija cuando la facturación viene del número móvil. Según la normativa no se puede cobrar nada por ejercer el derecho de desistimiento dentro del plazo legal. Reitera que no se prestó el servicio, nadie acudió a su domicilio ni se le envió nada. Solicita la anulación de la deuda, borren sus datos de los ficheros de la empresa, que no le incluyan en registro de morosos, las grabaciones de la contratación y la baja efectiva del contrato.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que acepta la resolución del arbitraje en derecho, y que continúan reclamándole la deuda.

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y adjunta facturas de su operador como prueba de que en ningún momento dejó de prestarle el servicio. Asimismo comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta, estar conforme con la anulación de la deuda que manifiesta la empresa.

La parte reclamada aporta escrito, alegando que si bien es cierto que los trabajos de instalación se iniciaron, estos no se llevaron a cabo, puesto que el cliente decidió cancelar. Se ha emitido una sola factura con los gastos de instalación de los trabajos que se habían iniciado, pero finalmente la empresa por gesto comercial, ha decidido anular la deuda de 100 euros de la factura. La empresa procederá a cancelar los datos personales de los ficheros patrimoniales en los que pudiera haber sido incluido. Para la cancelación de sus datos personales de la empresa debe enviar fotocopia por las dos caras del DNI por correo electrónico a [REDACTED]. Adjunta factura y grabación de la contratación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no justifica los gastos de instalación facturados, y manifiesta que ha decidido anular la deuda de 100 euros de la factura con los gastos de instalación. Se considera que existe un error de mecanografía en el escrito de alegaciones siendo el importe del cargo reclamado de 110 €. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular el cargo "incumplimiento de permanencia" de la factura de 1 de septiembre de 2018, por importe de 110 euros, quedando el reclamante al corriente de pago con la empresa reclamada, que realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que se le hubiera incluido.

Se informa a la parte reclamante del medio para ejercer el derecho de acceso y cancelación de sus datos personales de la base de datos de la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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.

Madrid, 24 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

