



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 00319.0 / 2021.pdf**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

NIF  
CIF

En Madrid, a 05 de octubre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTÓNOMOS DE MADRID, 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 la empresa formaliza un contrato sin la debida información y sin su expreso consentimiento, creyendo que estaba contestando una encuesta telefónica, y le dan de baja en su compañía sin su permiso. Al día siguiente es consciente de lo que ha ocurrido y solicita la baja inmediata, y ese mismo día contacta con su compañía para que no le tramiten la baja porque desea seguir manteniendo el contrato. A pesar de ello, la empresa reclamada le manda facturas y le requiere el pago de deuda. Solicita la baja definitiva, y la cancelación de sus datos y de las facturas.

Aporta nuevo escrito manifestando que ha recibido nuevas facturas y un burofax por el que le requieren el pago de 508,75 €.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 2 de febrero de 2021, alegando que la factura de la empresa reclamada refleja la finalización del contrato el 5 de octubre de 2020. El contrato con su compañía fue el 11 de noviembre de 2020. Para solventar el problema ofrece el pago del consumo ajustado al consumo real de un mes, y no la cantidad que le solicitan. Adjunta copia de facturación.

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 que ofrece el pago del consumo real ajustado al tiempo que duró el contrato, habiendo sido imposible alcanzar un acuerdo con la empresa. Solicita que se dicte un LAUDO ajustado a Derecho.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que alega: "La recepción y la firma del contrato online se realizó el 29/09/2020 a través del teléfono móvil número ##### donde, tras el proceso de verificación anteriormente descrito, las Condiciones Particulares y Generales de la contratación fueron descargadas y aceptadas, generándose prueba electrónica efectiva en la transacción y quedando la ##### vinculada contractualmente a #####."

Se efectuó una verificación de la contratación mediante llamada telefónica al mismo número de teléfono, donde se confirmaron los servicios contratados, así como el consentimiento explícito e inequívoco de la contratante.

Actualmente ningún suministro permanece activo en #####, causando baja en fecha 12.11.2020 el suministro eléctrico y en fecha 11.11.2020 el suministro de gas. Finalmente manifiesta que la reclamante mantiene una deuda de 575,69 euros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el servicio lo ha prestado la empresa reclamada, y que la empresa no justifica la cantidad que manifiesta que se encuentra pendiente de pago de 575,69 €, por tanto y de acuerdo con las fechas de alta y baja del contrato sólo procede el pago de la facturación emitida correspondiente al periodo desde el 5 de octubre hasta el 11 de noviembre, que de acuerdo con la documentación que obra en el expediente este órgano arbitral cuantifica en **268,13€**, quedando anulada cualquier otra cantidad superior a dicho importe al no haber sido acreditada y justificada por la empresa.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.