



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04781.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de enero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCAL:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION 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 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: En el momento del alta asumió el compromiso de permanencia pero con las condiciones contratadas, las cuales no se cumplieron en dos ocasiones tal y como expuso en su burofax. Ante el incumplimiento del contrato quiere ejercer su derecho a rescindir el contrato y quedar liberado del compromiso de permanencia. No le mandan la grabación solicitada y los gastos ocasionados se los genera la empresa por mala gestión. Solicita la devolución del importe del burofax (29,43 euros) por la mala gestión de la empresa así como su derecho a ejercer el derecho a rescindir el contrato, quedando liberado del compromiso de permanencia y por ello devolución de los 57 euros cobrados en la factura. Total 86,43 euros. En fecha 20 de noviembre explica que la empresa le reintegró la cantidad de 35,01 euros, por ello su solicitud es de 86,43 euros.

La empresa, mediante escrito, manifiesta que no tiene constancia de la solicitud de baja hasta el 5 de febrero de 2019 y desestima su pretensión ya que en el momento del alta asume un compromiso de permanencia que no cumple, incumpliendo las Condiciones Generales de prestación del servicio. No obstante, como gesto comercial, se anula el importe facturado en febrero de 2019 correspondiente al servicio de fibra/fijo (35,01 euros). No se hacen cargo del gasto generado por terceros en relación a la solicitud de devolución del importe del burofax.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante, mediante escrito de 20 de enero de 2020, indica que no puede comparecer por motivos laborales a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito del 27 de diciembre de 2019, reiterándose en el contenido de los presentados con anterioridad.

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** la pretensión del reclamante. La empresa reclamada debe reintegrarle la cantidad total de 86,43 euros correspondiente al importe restante de la factura emitida en febrero de 2019, por el concepto de "incumplimiento de permanencia", más el gasto -burofax- que se le ha ocasionado para tramitar la baja definitiva de los servicios.

El reclamante indica que la baja telefónica se solicitó con anterioridad al 5 de febrero de 2019 y que la empresa no aporta la grabación de la misma. Expone que ante esta negativa, se ve obligado a enviar un burofax el día 31 de enero de 2019 aportando justificación. Indica que la baja está motivada porque acordó unas condiciones económicas que no se cumplen.

La compañía no aporta los contratos suscritos ni el detalle de los compromisos de permanencia adquiridos por el reclamante, siendo estos hechos relevantes para la decisión de este conflicto. Incumbiéndole la carga de la prueba a la empresa, en virtud de lo dispuesto en el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

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

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.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.