



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06422.7 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 20 de agosto de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 26 de abril de 2021 resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El árbitro designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida y la activación de los servicios tras informarse por teléfono de las condiciones económicas el 16/03/20. Solicita la grabación realizada que acredita la no contratación de los servicios facturados, y la reactivación de los mismos para poder cambiarse de compañía sin penalización alguna.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 16 de octubre de 2020, manifestando que siendo técnicamente imposible localizar la grabación efectuada, pero habiendo acordado con la cliente el 16/03/20 la contratación de la promoción siguiente: Pack Básico Plus Máxima Velocidad + línea ##### Pack Básico Plus sin Límite + 10 GB para la línea móvil ##### todo ello por 24,95€/mes los seis primeros meses y 49,95€/mes después, con 12 meses de compromiso de permanencia, como puede verificarse con el consentimiento otorgado mediante sms certificado adjunto. Que ello no obstante, en atención comercial, ha procedido a anular las facturas emitidas en junio, julio y agosto de 2020, cuya suma asciende a 62,50€, IVA incluido, estando la cliente al corriente en los pagos.

Convocándose la audiencia escrita el 28 de mayo de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la contratación llevada a cabo el 16/03/20 para las líneas ##### y ##### portadas desde ##### y confirmada por la propia reclamante mediante SMS certificado; revisada la facturación emitida, no se detecta en la misma

Comunidad de Madrid

vulneración alguna de los derechos del consumidor, concluyéndose que la misma es correcta y acorde a las condiciones contratadas.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar a la operadora la cantidad adeudada de 246,52€, incluido el importe correspondiente a la suma de las facturas emitidas desde junio de 2020 hasta marzo de 2021, previa deducción de 62,50€ (IVA incluido), ajuste realizado por la reclamada atendiendo a la reconvencción formulada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 246,52€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003.

De 23 de diciembre, de arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.