



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08619.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado por penalización. El reclamante llamó para informarse sobre el compromiso de permanencia al cambiar de operador, y le dijeron que pagaría la parte proporcional de la penalización por el descuento que le aplicaban desde el 7 de noviembre de 2019 hasta el 22 de noviembre de 2020. Solicita que se rectifique el importe de la penalización de acuerdo con los días que quedaban hasta la finalización del compromiso, y que excluyan sus datos personales del registro de morosos y de su base de datos. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con su solicitud de arbitraje.

La empresa aporta escrito de fecha 18 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la factura es correcta incluida la penalización porque la línea se dio de baja el 3 de septiembre de 2020, antes del 21 de noviembre de 2020 que finalizaba el compromiso. La reclamante tiene una deuda de 486,58 euros, y sus datos han sido excluidos del registro de morosos.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 27 de mayo de 2021, del cual se dio traslado a la empresa reclamada. En el escrito, manifestó su disconformidad con las alegaciones presentadas y solicitó pagar los 45 euros aproximadamente que le informaron por teléfono que le correspondería pagar de penalización por los 80 días que le quedaban para cumplir la permanencia. Asimismo, solicitó que la empresa aporte la grabación del día 1 de septiembre de 2020 a las 15:24 horas.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 14 de julio de 2021, en el que reitera su **reclamación**, y solicita pagar unos 45 euros de penalización, y que la empresa le abone 100 euros por los daños que le ha ocasionado al haberle incluido en el registro de morosos y tener que contratar la asistencia de un letrado.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 30 de junio de 2021, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que los importes por permanencia no son prorrateables, que no se ha podido localizar la grabación, y formula reconvencción sobre la deuda reclamada.

Comunidad de Madrid

Correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta contrato escrito firmado por la reclamante, ni la grabación de la contratación, ni la grabación de la llamada en relación con la penalización. Teniendo en cuenta que la reclamante antes de solicitar la baja de los servicios llamó para informarse del importe de la penalización, y que tomó la decisión de tramitar la baja conforme a la información que se le facilitó, la empresa reclamada debe rectificar el importe de la deuda a la cantidad de 45 €, importe que se informó a la parte reclamante y ésta asumió para cambiar de operador.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo la normativa sobre protección de datos personales, y ser el procedimiento de arbitraje gratuito y no requerir la asistencia de letrado. Queda expedita la vía judicial.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 486,58 euros, debiendo abonar la parte reclamante 45 €.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

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