



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08634.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de junio de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, 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.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 la disconformidad con la facturación de 256,86 € tras la portabilidad de los servicios y habiendo devuelto los equipos, como consecuencia del incumplimiento de la oferta que le ofrecieron el 7 de mayo de 2021 en una tienda ##### que reclamó en numerosas ocasiones. Solicita pagar 21,28 €. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 15 de septiembre de 2021 al que anexa documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que anula el cargo de 13,86 € en concepto de penalización descuento con permanencia, al estar dentro del **plazo** de revocación, no correspondiendo la anulación del cargo por gastos de instalación. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 256,82 €, y de 64,17 €.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 30 de septiembre de 2021 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando en síntesis las prácticas comerciales poco rigurosas en la tienda en la que les ofrecieron a ella y a su marido un cambio de contrato, y no había una nueva instalación porque en su casa tienen la línea de cable instalada y los demás elementos, únicamente el técnico le suministró un decodificador, router que devolvió en tienda, y no hubo ninguna instalación. No reconoce los contratos que ha aportado la empresa porque no los ha firmado, y del único que firmó no le han entregado copia. En cuanto a las cuotas atrasadas reitera su **reclamación** teniendo en cuenta que el nuevo contrato era una prolongación del anterior.

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 reclamada aporta escrito de fecha 30 de mayo de 2022, en el que reitera las alegaciones y la reconvencción.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito de fecha 10 de junio de 2022, del que se dio traslado a la empresa, alegando que nunca le remitieron el contrato original, que los contratos no están firmados y en el apartado cambio de titular móvil aparece la identidad de la comercial y de otra persona con distinto nombre y mismos apellidos, líneas de móvil que nunca le fueron facilitadas y que cuando reclamó le dijeron que se trataba de una simulación y que se arreglaría en tres meses el cambio de nombre de su marido a ella. Finalmente manifiesta el acoso que sufre para el pago de la deuda aún estando en arbitraje.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 21 de junio de 2022, manifestando que "una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la ##### en su escrito, que se han tramitado dos abonos de importes 242,94€ y 64,17€, impuestos indirectos incluidos, a su nombre."

Dichos abonos han anulado la cantidad pendiente de pago a nombre de #####, constando de esta forma al corriente de pago con #####, sin servicios activos.

Por último, le comunicamos que los datos personales de la #####, han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda emitir **LAUDO CONCILIATORIO** habiendo resuelto el conflicto entre las partes de manera que la empresa reclamada anula la deuda pendiente de pago a nombre de la parte reclamante, que queda al corriente de pago y sin servicios activos en la empresa, y sus datos personales son excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que hubiera sido incluido por la empresa, no constando en la celebración de la audiencia ninguna otra pretensión formulada por las partes.

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.

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 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

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.