



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09275.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 03 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 Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, 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: Se realiza el día 03/11/2020 a través de la web el alta de un servicio ADSL + Fijo por 30,95€ y no se indica que tiene permanencia. Se da de alta el 13/11/2020 y se da de baja el 29/01/2021. El día 26/02/2021 se domicilia una factura de 106,08€ de los cuales 96,8€ son de permanencia. Se intenta solucionar con atención al cliente y por ello el día 10/04/2021 se devuelve. A partir del 30/08/2021 se recibe acoso por correo de la empresa WCME a la que ##### pasa mis datos.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Tanto ##### como WCME, me escriban una carta a mi nombre pidiéndome disculpas y prometiendo no volver a vulnerar mis derechos y que ambas empresas renuncien a cobrar el importe del recibo íntegro y que se me indemnice". En su escrito de fecha 22/11/2021 no considera resuelta la controversia. En su escrito de fecha 1 de junio de 2022 refiere: "Me entristece saber que ##### sigue sin admitir culpabilidad al no admitir que no existía ningún compromiso de permanencia, sin poder de ninguna manera demostrarlo (a diferencia de las pruebas ya remitidas por mí, en las que se demuestra que no queda patente en ninguna de las órdenes de servicio). Como contestación a #####, comentar que no se están reclamando daños y perjuicios físicos, sino morales. Según el artículo 8 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se reconoce entre los derechos básicos de los consumidores y usuarios el derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios ocasionados, como es el presente caso. Y de esta manera, expongo la existencia de unos perjuicios psicológicos o morales indiscutibles e indemnizables, reconocidos tanto por el artículo 128 TRLGDCU como por profusa jurisprudencia.

Comunidad de Madrid

que esta parte valora prudentemente en la cantidad de MIL EUROS (1.000 €), causados por el acoso sufrido al compartir mis datos con terceras empresas reclamadoras que, como se ha expuesto anteriormente, han estado acosando y reclamando lo que no se adeuda (adjunto ejemplos). A todo esto, hay que sumarle todo el estrés y la presión a los que he sido sometido para intentar solventar la disputa, que ha sido imposible realizar directamente con la compañía a pesar de todos los esfuerzos volcados, decenas de llamadas realizadas e infinidad de tiempo perdido

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "La línea ##### mantenía un compromiso de permanencia de 12 meses asociado a la actividad de los servicios que finaliza el 13/11/2021. En mayo de 2021, se procedió en calidad del servicio a realizar un ajuste de 96,88 € (impuestos incluidos) por baja anticipada. El importe pendiente de pago era de 9,28 € y se anuló en septiembre de 2021"

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 y, sobre todo, del último escrito aportado por la mercantil de fecha 24 de mayo de 2022, se puede constatar la anulación del importe que le solicitaban al reclamante en el que se refiere: "el importe pendiente de pago 9,28 € se anuló en septiembre de 2021". Por ello, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a que no se cobren los importes solicitados inicialmente por la mercantil. Asimismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los daños y perjuicios, ya que aunque se cuantifican los mismos en el importe de 1.000 €, no se justifican documentalmente dichos daños.

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.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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