



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09290.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 5 de diciembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: "Se cobra penalización de 214,41 € de un contrato inexistente que nunca se hizo ni se firmó. Se informó que había tres meses de prueba y que si no lo querían se devolvería antes de los tres meses y fue lo que se hizo y en el caso de que le interesara se firmaría un contrato. No se cumplieron tampoco las mensualidades que eran 35 € y cobraban 54 €".

El órgano 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 por escrito en el expediente y solicita: "que no me cobren la penalización, puesto que es un fraude y que se devuelvan el dinero de más que me han cobrado". La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Una vez analizados los hechos descritos por el #####, ponemos en su conocimiento que #####, desde un inicio, tramita un contrato con unas condiciones que son aceptadas por el cliente, no teniendo constancia de los supuestos tres meses de prueba a 35 € mes, que indica el cliente en su escrito. Expuesto lo anterior, deseamos informarle que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato de Acceso Descuento Especial, firmando por ello un compromiso, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido, le comunicamos que ##### adquirió el día 6 de abril de 2021, como puede comprobarse en los anexos, un descuento con un compromiso en el servicio de 12 meses, el cual fue aceptado por el cliente. Puesto que dicho Servicio ##### fue dado de baja con fecha 6 de agosto de 2021, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 177,26 € (impuestos no incluidos), en concepto de cargo por cancelación por incumplimiento del citado compromiso, informándole del mismo cuando solicitó la desactivación. Por otra parte, en relación al importe de la cuota mensual, se ejecutó con fecha 30 de agosto del presente año un abono de 78,64 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al reajuste de las facturas emitidas desde el 8 de mayo al 8 de agosto de 2021 (ambas inclusive), en concepto de no se cumple contrato de.

Comunidad de Madrid

Con permanencia de 27,64 € impuestos indirectos incluidos. Una vez descontado el citado abono, el ##### presenta un importe pendiente de pago de 214,41 €, impuestos indirectos incluidos, que se corresponde a la última factura emitida. En su escrito del 3 de octubre de 2022, refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el #####, le comunicamos que en referencia a los conceptos Penalización Descuento con Permanencia y Cargo por compromiso en tarifa emitidos en la factura 8 de agosto de 2021, han sido abonados en su totalidad por importe de 247,93 €, impuestos indirectos incluidos. Asimismo, informar a ##### que dicha cantidad se ha empleado para anular el importe pendiente de pago de 214,41 €, impuestos indirectos incluidos, quedando a su favor 33,52 €, impuestos indirectos incluidos, que serán ingresados en los próximos días en la cuenta bancaria donde tenía asociados sus recibos #####. Se adjuntan facturas. Por último, les notificamos que los datos personales del ##### han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede advertir lo siguiente:

1. Tanto la mercantil como el reclamante refieren no haber cobrado el importe ofertado y por ello, por parte de la mercantil, se procede a descontar el importe de 78,64 €.
2. La mercantil no aporta contrato firmado por el reclamante, ni aporta grabación de dicha contratación.
3. El "cargo por compromiso de tarifa" se corresponde a la adquisición de un terminal Oppo A53 s 128 Gb Blue, precio especial, gratuito, 24 meses / 200 € máximo. De dicho terminal el reclamante no aporta dato alguno y la mercantil lo aporta en el contrato no firmado por el reclamante.
4. El reclamante refiere haber procedido a dar la baja ante el no cumplimiento de lo ofertado tanto económicamente como de los servicios recibidos, ante las características especiales de su domicilio, por lo que, por ello, la mercantil le ofreció el poder probar antes de los 3 meses primeros y darse de baja sin penalización alguna.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral entiende que no queda acreditado por la mercantil la contratación realizada por el reclamante, al no haber documento firmado por ambas partes, ni soporte válido que lo sustente, con las condiciones suscritas por ambas partes.

Por ello, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y a la fecha de emisión de este Laudo, el reclamante no tiene deuda alguna por el asunto referido con la mercantil, por lo que la mercantil no tiene importe alguno que reclamar.

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



Comunidad de Madrid

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

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.