



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09823.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / ##### 9

En Madrid, a 28 de febrero 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:

Contraté servicio de Fibra 100 MB, fijo y 2 teléfonos móviles con ##### en fecha 26 de junio de 2020, precio del pack 45,50 €. En la primera factura ya cargaron erróneamente el importe de 9€, el cual se reclama. Ese importe era por el envío de una tarjeta SIM que durante el estado de alarma indicaron que no lo cobrarían y lo cargaron igualmente. Se recibe la segunda factura de 104,30€ el 06/08/2020, en la que se cargan dos visitas de técnicos por un importe de 49,80 € de los días 6 y 21 de Julio.

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 en el expediente y solicita: "Devolución mediante abono de los dos importes cargados por técnico cargados en mi factura sin información previa a mí como cliente y sin justificación, ya que se trataba de un problema provocado por la instalación y realmente en sus dos visitas lo que hicieron es que se pudiera visualizar la red, lo que considero un ajuste de su instalación no un problema provocado por mí". En su escrito de 9 de febrero de 2022, se ratifica en lo anterior y solicita: "Las dos visitas de los técnicos de importe 49,80. No tuve constancia de ningún cargo de técnicos en ningún momento por parte de nadie, muy por el contrario, ##### simplemente me informaba de las visitas del técnico al indicar que no funcionaba adecuadamente la fibra contratada e instalada".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en su escrito de fecha 28 de diciembre de 2020: " la facturación es correcta en todos sus apartados, tanto en lo relativo a los consumos realizados, como a los costes aplicados a los mismos, ya que en las dos visitas que el técnico estuvo en el domicilio del cliente para solucionar la incidencia que mostraba en sus servicios, se le"

Comunidad de Madrid

Realización de ningún abono."

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, especialmente a tenor de las alegaciones de la reclamada de fechas 28/12/2020 y 02/02/2022, en las que refiere: "ya que las dos visitas que el técnico estuvo se le avisó con antelación sobre el coste que ello presentaba", pero de dichas afirmaciones no presenta prueba documental o grabación alguna que sustente dicha afirmación, que debería quedar acreditada fehacientemente su comunicación al reclamante. Por ello, este Órgano Arbitral ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe abonar el importe de 49,80 € de las dos visitas realizadas por los técnicos.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.

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