



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09877.3.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de octubre de 2020, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 13 de diciembre de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 30 de septiembre de 2020 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con las incidencias padecidas tanto en la facturación emitida como en los cobros y abonos llevados a cabo por la operadora, así como con los cortes de servicio impuestos. Solicita la subsanación de los perjuicios padecidos por la pérdida de tiempo, los cortes de servicio, el acoso de la gestoría y el abono de los servicios cobrados careciendo de los mismos.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que debido a una incidencia en el sistema se ha producido un error en la facturación emitida, habiendo ejecutado las gestiones necesarias para que la misma se ajuste a la oferta contratada y realizado un total de tres abonos cuya suma asciende a 120,42€.

Celebrándose la audiencia escrita el 28 de octubre de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, no realizando ninguna por escrito nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante**. Si bien, vista la contratación realizada y revisada la facturación aportada, no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor. No obstante, habiendo confirmado la propia operadora "una incidencia en el sistema", se aceptan los tres abonos realizados por la misma, que suman un total de 120,42€, no procediendo mayor reintegro.

Informar a la reclamante que, conforme a la normativa aplicable y al condicionado general del contrato del servicio suscrito, ante un impago o retraso en el pago, la operadora puede suspender el servicio, repercutir al cliente los gastos ocasionados por devolución del recibo, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora (interés legal más un 2%) y una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.

No entro a conocer de la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, pues aunque la reclamante no ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno; ello no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando al respecto expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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