

**LAUDO ARBITRAL**

( INTERNET)

N/R.: 01874/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: INTERNET

En Madrid, a 09 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup>XXX, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 lo siguiente: estuvo en una tienda y preguntó por unos productos, pero al no interesarle, se fue, no ha firmado nada y se lo están cobrando. Por ello, solicita que le devuelvan lo cobrado, ya que no compró ni firmó nada. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 8 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que respecto a la revisión que el reclamante solicita de la gestión sobre la contratación de la línea XXX se procedió a tramitar la baja de esa línea con fecha 02.10.2014 sin cargos. Se ha anulado el importe total de 244,11 € (impuestos incluidos), se encuentran pendientes de pago 52,27 €, de la factura 08.08.2014, 62,57 €, de la factura 08.09.2014, 73,76 €, de la factura 08.10.2014 y 55,51 €, de la factura 08.11.2014, relativas a cuotas y consumos, quedando el cliente al corriente de pago. Lamentan las molestias que esta incidencia haya podido ocasionar a la Sra. Novas e informan que han realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente, de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta un escrito, de fecha 17 de julio de 2015, que suple su comparecencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 8 de julio de 2015.

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: **estimar en su totalidad la pretensión de la reclamante**, por lo que, a la vista de las alegaciones formulada por la empresa reclamada, en base a las cuales se pone de manifiesto que *“...se ha anulado el importe total de 244,11 € (impuestos incluidos), se encuentran pendientes de pago 52,27 €, de la factura 08.08.2014, 62,57 €, de la factura 08.09.2014, 73,76 €, de la factura 08.10.2014 y 55,51 €, de la factura 08.11.2014, relativas a cuotas y consumos, quedando el cliente al corriente de pago”*, mostrando las correspondientes disculpas por *“esta incidencia que haya podido ocasionar a la Sra.XXX”*, lo cual confirma que efectivamente, no se prestó servicio alguno, y de que, a mayor abundamiento, la reclamante acredita, con la documentación que aporta junto a su reclamación, que tales facturas fueron abonadas en distintas fechas, así: los 52,27 €, de la factura 08.08.2014, fueron cargadas en cuenta bancaria de la reclamante en 20.08.2014; los 62,57 €, de la factura 08.09.2014, se cargaron en esa cuenta bancaria, el 18.09.2014; los 73,76 €, de la factura 08.10.2014, se cargaron en cuenta bancaria el 17.10.2014 y los 55,51 €, de la factura 08.11.2014, fueron cargados en cuenta bancaria, el 17.11.2014, **procede que la empresa reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 244,11 € (impuestos incluidos)**, debiendo hacer efectiva la empresa reclamada, la exclusión de los datos personales de la reclamante de cualquier archivo de consulta de solvencia económica, en el que pudieran haber sido incluidos a petición de la compañía, en el supuesto de que no se hubiera verificado, no obstante, lo manifestado en el escrito de alegaciones de fecha 8 de julio de 2015, y reiterado en el de 17 de julio de 2015.

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 09 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX