

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03037/2015

RECLAMANTE: D^aXXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a XXX, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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: XXX le ha cobrado 108,90 € por la cancelación de su producto XXX por no instalarlo. Dicha cancelación fue solicitada por no cumplir los plazos que le habían dicho para la instalación. En ningún momento le indicaron que la cancelación tuviese un coste. Por ello, solicita que le devuelvan el importe de la cancelación, 108,90 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 31 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que el cargo aplicado corresponde a los gastos de gestión y cancelación del servicio de fibra, tal y como consta en la cláusula 2 del contrato que la Sra. XXX se descargo de la web en la tienda online, cuando tramitó la solicitud de alta de un servicio de fibra, en la que se indica lo que se recoge en el escrito. Le reclamante presenta escrito de fecha 29 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con las alegaciones remitidas por XXX, porque no ha firmado ese contrato, porque la cláusula 2 le parece abusiva y porque en la venta a distancia y por internet se dispone de un plazo de 14 días naturales, para devolver el producto y ella canceló el contrato antes, por lo que ruega se continúe con la tramitación de la reclamación.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante presenta escrito de fecha 1 de noviembre de 2015, en el que adjunta copia de la factura que le reclama XXX, que está reclamando en este acto, e-mail de cancelación donde no le indican en ningún lado que dicha cancelación tenga coste, la fecha de alta fue el 22 de julio de 2015 y la de cancelación el 27 de julio y quiere dejar constancia de que los datos de su e-mail que figuran en el contrato no son correctos.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 23 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que con respecto a la disconformidad con el cargo de gestión de fibra reclamado, desean comunicar que han generado un abono por 108,90 € (impuestos indirectos incluidos) correspondiente al mencionado cargo tarificado en la factura emitida el 01.08.2015, que ha cancelado la cantidad adeudada. Tras el mencionado abono, la cuenta cliente de la Sra. XXX ha quedado al corriente de pagos.

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 contenidas en el escrito de la reclamada, de fecha 23 de octubre de 2015, procede acordar que, **en el supuesto de que no haya sido efectivo el abono generado por 108,90 € (impuestos indirectos incluidos)** correspondiente al mencionado cargo por gestión de alta de XXX Fibra, tarificado en la factura emitida el 01.08.2015, que cancela la cantidad adeudada, y como no consta reconocido por la parte reclamante que haya recibido esa cantidad, **de forma inmediata se abone la misma en la cuenta bancaria donde se han venido abonado las facturas por el servicio telefónico contratado, quedando cancelada cualquier deuda que por este concepto pudiera ser exigida a la reclamante.**

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 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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

Madrid, 23 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:XXX

Fdo.: XXX