



LAUDO ARBITRAL

(VENTAS MINORISTAS)

N/R.: 02240/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO:
CIF XXX

En Madrid, a 11 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.XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID 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: el 27.05.2015 recibió una llamada de XXX XXX para participar en un tipo de apuestas de lotería y debido a su corta edad y el lenguaje que le envolvió, aceptó unas condiciones que no entendió, ya que ellos no le proporcionaron la información suficiente como queda establecido en el art. 60.1 y 60.2 apartados f), h) de la 3/2014 del 27 de marzo de 2014, en el cual se explica que antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato, el empresario debe facilitarle de forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características del contrato, así como su duración, existencia de compromiso de permanencia y derecho de desistimiento, característica que no le explicaron ni recibió ningún tipo de vía para buscarlo. Tras aceptar esta llamada, quiso rectificar su error e intentó llamar para anularlo, pero nadie le cogió el teléfono, no obstante, al día siguiente consiguió llamar para darse de baja y de ninguna de las maneras quisieron aceptar la baja. El mismo día, fue a la oficina de consumo de Humanes de Madrid donde se les envió unos correos para intentar que ese contrato no se llevara a cabo, pero tras muchos intercambios de correos que se adjuntan, no aceptaron su baja y cargaron en la cuenta bancaria (que proporcionó sin saber las consecuencias) un recibo de 60 €. Por ello, solicita desistir de la contratación dentro del plazo legalmente establecido y quedar totalmente desvinculada con la empresa, así como su oposición a la cesión de sus datos a terceros, empresas de gestión de cobros, ficheros de morosos, autorización para fines publicitarios y comerciales, así como la cancelación de los mismos en sus ficheros. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de



Comunidad de Madrid

fecha 27 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que D^a xxx abonó los 60 € del recibo devuelto, correspondiente a la participación que ella aceptó con la empresa, de la cual tienen la grabación que la documenta. Una vez abonados, le tramitarán la baja del servicio para los siguientes meses de manera que sólo participe en julio. La reclamante presenta escrito de fecha 2 de septiembre de 2015, en el que, en síntesis, comunica su disconformidad con las alegaciones presentadas, ya que no han sido satisfechas sus pretensiones, por lo que solicita se continúe con la tramitación del expediente.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que le llamaron por teléfono, no se enteró bien de las condiciones de la contratación y por ello, nada más colgar, volvió a llamar para decir y expresar su deseo de desistir, encontrándose con que no le admitieron el desistimiento. No pagó el recibo.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 las pretensiones de la reclamante**, por lo que, quedando acreditado, por los correos electrónicos enviados a la dirección que figura recogida en las condiciones generales que se facilitan a los contratantes del servicio ofrecido en exclusiva por XXX, que obran unidos al expediente, que desde el primer momento, tras la contratación telefónica del servicio, la reclamante expresó y comunicó, en plazo, su deseo de desistir, procede **anular la deuda de 60 €, por su participación en las apuestas del mes de julio de 2015**, así como de **cualquier otra deuda generada por la contratación de este servicio**, y consecuentemente, la **baja de la contratación de tal servicio, con efectos desde el mes de agosto de 2015**, debiendo cursar las instrucciones precisas, para que, del mismo modo, se den de **baja los datos personales de la reclamante**, de aquellos **registros de solvencia patrimonial** en que pudieran haber sido dados de alta.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 11 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX