



## LAUDO ARBITRAL

INTERNET

N/R.: 00814./2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 27 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 la disconformidad con el recibo que le han pasado por el banco por importe de 168,19 euros, que le ha dejado la cuenta al descubierto por lo que le cobrarán una comisión. Solicita la anulación del cargo, cuyo concepto desconoce, liquidando la relación comercial con la empresa a la que no pertenece desde octubre de 2014.

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que el servicio ADSL Máxima Velocidad+línea directo+llamadas se activó el 8 de julio de 2011, siendo tramitada la baja el 16 de diciembre de 2014 a petición del cliente. El 25 de septiembre de 2014 se gestiona el cambio de documento de identidad del cliente de NIE a DNI, adquiriendo el cliente un nuevo compromiso de 12 meses que finalizaba el 25 de septiembre de 2015 (adjunta grabación). El importe pendiente de pago asciende a 168,19 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la factura de 26 de febrero de 2015, en relación al cargo por baja anticipada, deuda sobre la que formula reconvención.

La parte reclamante contesta por escrito que el 25 de septiembre de 2014 indicó que su identificación había cambiado de NIE a DNI, con la intención de actualizar dichos datos en sus sistemas, pero en ningún momento consintió una nueva contratación o renovación del compromiso de permanencia, por lo que considera que no debe pagar ninguna penalización por un error en la interpretación de la acción de cambio de identificador por una nueva solicitud, y cuando la propia compañía reconoce que no corresponde y que la que tenía ya se había cumplido. Solicita la anulación de la deuda.

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 Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

3.- Escuchar la grabación aportada por la parte reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que cuando portó las líneas ya había cumplido los compromisos de permanencia tanto de la línea fija como de las móviles, y que la llamada que realizó fue únicamente para actualizar sus datos personales. Solicita la anulación de la deuda.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** la pretensión del reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha acreditado el compromiso de permanencia por el que se ha aplicado el cargo por baja anticipada ADSL por importe de 168,19 euros (impuestos incluidos), y que en la grabación aportada únicamente se realiza una actualización de los datos personales del titular de la línea, sin que en la conversación se mencione ningún nuevo compromiso de permanencia. En consecuencia, XXX debe anular el cargo por baja anticipada ADSL de la factura de fecha 16 de febrero de 2015 por importe de 168,19 euros (iva incluido), y la correspondiente deuda.

La empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluido, por el impago de la deuda objeto de reclamación.

Desestimar la reconvencción formulada por la empresa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

El abono, en su caso, 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.



## Comunidad de Madrid

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, 27 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX