

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00110.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de septiembre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: a mayo de 2018 recibe una llamada de orange para tratar la renovación de sus servicios. Le ofrecen un descuento del 20% al mes por un nuevo año de contrato y acepta. Desde ese mismo momento se envía una facturación a una cuenta bancaria que no es la suya. Avisa del error en varios meses, pero paga. A septiembre de 2018, avisa de nuevo y viene devuelta por "cuenta errónea". Tras cinco meses y ante la falta de solución, decide cambiar de compañía. Reclama los cargos por baja anticipada ya que ésta no se hubiese producido, si el servicio hubiera sido tan deficiente. (44,49 euros).

Mediante escrito de fecha 31 de julio de 2019 la empresa informa que en fecha 9 de mayo de 2019, el cliente aceptó para la línea fija 910117... un descuento de un 20% en la factura durante doce meses siguientes. Ello implica aceptación de un compromiso de permanencia. Con fecha 22.10.18 se tramita la baja de dicho servicio, siendo la última factura emitida en fecha 05.11.18.

El cliente se encuentra al corriente de pagos con la empresa.

El Órgano 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 mediante escrito de fecha 24 de agosto de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Mantiene que el error en los datos de facturación, ya que se emiten a una cuenta bancaria que no es la suya, origina devolución de importes así como necesidad de contactar con la compañía para comunicarlo y abonar los cargos en plazo. Esta situación llega a septiembre de 2018, momento incluso en que le dejan sin servicio 48 horas.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Considera que ante esa situación no puede esperar a cumplir el año de permanencia, por lo que solicita la devolución de los 44,49 euros cobrados por este concepto.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 30 de agosto de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del solicitante debiendo la empresa reclamada **reintegrarle la cantidad de 44,49 euros** cobrados por el concepto de “ *baja anticipada*” en la factura de fecha 5 de noviembre de 2018.

El reclamante manifiesta que la cuenta bancaria a la que se giraban los cargos no era la suya. La empresa no desvirtúa esta información, ni se pronuncia expresamente sobre ella, aportando extracto de una grabación telefónica en la que esta circunstancia no se menciona.

En el expediente constan diferentes reclamaciones a la compañía, con sus números de identificación que incluso llegan a dejar sin servicio al interesado durante 48 horas.

Se estima que la baja de los servicios no es imputable al consumidor, siendo improcedente el cargo por baja anticipada.

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 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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.