



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 02675.6/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 01 de octubre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 que acude a una tienda paa dar de baja el fijo e internet y le ofrecen que si se acoge a una oferta de móvil con internet y fijo le dan de baja con un coste de 30 euros. No le dan de baja y le cobran el triple de lo que le dijeron y le han cortado la línea siendo usuaria de la Cruz Roja. Solicita la cancelación de cualquier relación comercial y la devolución de los importes cobrados indebidamente

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las líneas y tarifas contratadas, manifiesta que las facturas emitidas son correctas, que no consta ninguna solicitud de baja y que la reclamante adeuda 87,74 euros en el servicio de línea fija por las facturas de enero y febrero de 2018, y 115,16 euros en el servicio de telefonía móvil de las facturas de diciembre de 2017 y enero de 2018, deudas sobre las que formula reconvencción.

La parte reclamante contesta por escrito reiterando su reclamación.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, manifestando que quería la baja de la línea fija e internet, y le ofertaron en tienda el servicio de línea fija, internet y móvil por 30 euros, dio orden al banco de devolver los recibos porque eran por importe muy superior al contratado, nadie le explicaba la causa y le cortaron la línea en Navidades. Hace una semana contrató con otro número en otro operador, y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



## Comunidad de Madrid

no desea los servicios de la empresa reclamada, solicitó la baja pero no sabe si lo han tramitado. Solicita la anulación de la deuda y que le devuelvan las cantidades indebidamente cobradas.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que la baja de la línea se cursó el 3 de septiembre de 2018, y las facturas de enero y febrero de 2018 son correctas no teniendo ninguna solicitud previa de baja. La baja de las líneas móviles se cursó el 3 de septiembre de 2018 y las facturas emitidas son correctas. Reitera la deuda y reconvención formulada.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que contrató una nueva línea fija e internet solicitando que se diera de baja la que ya tenía activa y que no se tramitó, por lo que las facturas de 17 de enero y 17 de febrero de 2018 de la línea [REDACTED] por importe de 46,10 € y 41,64 € que no reflejan consumo deben ser anuladas. En relación con las facturas de las líneas [REDACTED] son correctas las cuotas facturadas, pero se considera que hubo una deficiente información sobre las condiciones contractuales en relación con el consumo habitual de la reclamante, que hizo incrementar el importe de las facturas debido al consumo no incluido en la tarifa, que debe rectificarse. En consecuencia, considerando el importe de las tres facturas emitidas, el importe ya abonado por la parte reclamante y el importe del consumo no incluido en tarifa, son compensadas entre sí **quedando la reclamante al corriente de pago y no debiendo realizar la empresa reclamada ningún abono.**

La empresa reclamada deberá asimismo tramitar la baja de los servicios que tuviera la parte reclamante activados, al haber manifestado que no los desea y ha contratado una nueva línea móvil con otro operador y no desea el servicio de línea fija e internet.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre las deudas por importe de 87,74 € y 115,16 € que la parte reclamante no debe abonar.

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 la recepción de la notificación del Laudo.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 01 de octubre de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

