



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02886.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de diciembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: Solicita que le devuelvan el importe restante que asciende a 44,16 euros según solicitud de baja de fecha 12 de marzo de 2018 de todos los servicios (fijo y móvil) ante los continuos incumplimientos de las condiciones contractuales. La operadora ha hecho efectiva la baja solamente de la línea móvil, pero no de la fija en el plazo de 48 horas después de la solicitud. Presenta factura del mes de septiembre de 2018 con llamadas entrantes a su número. Solicita que le devuelvan el importe restante de 44,16 euros.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 12 de junio de 2018 que el reclamante fue debidamente informado mediante anexo a factura de 16 de febrero de 2018 del cambio de tarifas: cuota de línea y aumento de GB asociado, así como de posibilidad de resolver anticipadamente sin penalización.

No obstante como deferencia comercial se realiza un abono de 24,97 euros en concepto de compromiso de la línea móvil.

No hay constancia de baja con fecha anterior al 12/03/18 para la línea móvil y el 24 de marzo de 2018 para la fija.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Expone que cuando pide la baja el día 12 de marzo de 2018 es para todos los servicios contratados y que la empresa no cumple con esta solicitud en el plazo de 48 horas. Solo cursan la baja de la línea móvil.

Señala unos números de referencia de expediente con cada reclamación efectuada.

Sigue recibiendo en su línea fija 91 775...llamadas entrantes hasta septiembre de 2018.

Exhibe su terminal móvil para que se compruebe que el 12 de abril, se han puesto en contacto con él, consecuencia de sus múltiples intentos de solucionar esta situación.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 5 de diciembre de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 solicitante, debiendo la entidad reclamada **anular la totalidad de la factura número J593000587** emitida el 20 de abril de 2018.

La empresa como deferencia comercial anula la cuantía correspondiente a "*penalización por promoción de dispositivos*", estimando este Órgano Arbitral que se debe anular la totalidad de los conceptos de esa factura (cuotas y tarifas).

No acredita la entidad reclamada que se haya solicitado una "baja aplazada" para ambas líneas, cuando además sí cursa baja definitiva de la móvil, no así de la línea fija.

Aporta el reclamante dos numeraciones correspondientes a las incidencias y reclamaciones efectuadas a la empresa, sin que quede acreditado que se atendiesen.

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.

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.



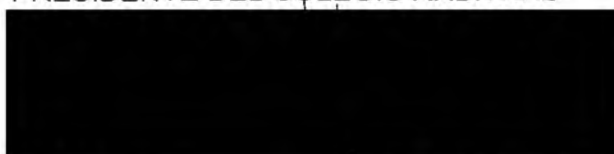
Comunidad de Madrid

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, 10 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

