



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02944.5/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de agosto de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación del servicio [REDACTED] no contratado. Reclamó y la empresa informa que el servicio está por defecto 3 meses gratis, y a partir de entonces se empieza a cobrar. Solicitó la cancelación del servicio, pero la empresa lo ha mantenido en la línea [REDACTED] generando otro cargo. Solicita la desactivación del servicio en todas las líneas y la devolución del importe cobrado de forma unilateral y engañosa pues no se le informó en la contratación efectuada presencialmente con un comercial.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que dado que el reclamante ha disfrutado del servicio no procede el reintegro del periodo disfrutado, y el servicio ha sido desconectado de las líneas.

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 aporta escrito alegando que no se ha encontrado el servicio [REDACTED] en la línea [REDACTED] lo siguen facturando, y no le ha supuesto ningún beneficio porque no le es de interés y dos líneas son secundarias. Reclama 11 euros de las facturas de 1 de diciembre de 2018 y julio de 2019.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el servicio [REDACTED] es un producto de provisión automática para Nuevas Altas y Cambios de Tarifa desde el 16 de julio de 2015, y que el cliente puede desactivar a través del propio menú de ajustes de [REDACTED] en su dispositivo. Desde el 21 de febrero de 2019 dicho servicio se ha desconectado de las líneas [REDACTED] y la línea [REDACTED] lo tenía desactivado desde septiembre de 2018.

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 de la parte

Comunidad de Madrid

reclamante al considerar que aunque la empresa reclamada manifiesta que el servicio [REDACTED] se ha desactivado de todas las líneas móviles, se sigue facturando en la línea [REDACTED] según refleja la facturación aportada al expediente, y que no consta acreditado que la empresa reclamada hubiera informado previamente a la celebración del contrato a la parte reclamante sobre el precio total con el desglose de los gastos adicionales por servicios accesorios, que en este caso además no fueron solicitados por la parte reclamante. En consecuencia, la empresa reclamada debe desactivar el servicio [REDACTED] de la línea [REDACTED] y reembolsar al reclamante 11 euros correspondiente a las facturas emitidas entre el 1 de diciembre de 2018 y el 1 de julio de 2019, y las cantidades que se facturen en adelante hasta la baja del servicio reclamado.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

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.

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