



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03748.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de febrero 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 COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 lo siguiente: en cada factura han cobrado aproximadamente unos 65 €, mientras que debían ser no más de 36 €. La baja fue cursada en julio de 2016, pero no la tramitaron. Por ello, solicita la devolución de las cantidades facturas y cobradas indebidamente (290,00 €).

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 27 de septiembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la línea [REDACTED] cursó baja en esta mercantil el 19.05.2017 a petición del cliente. La baja fue solicitada el 08.05.2017, que es la fecha en la que se gestionó, no teniendo constancia de haber recibido petición de baja de la línea anteriormente. En caso de disponer de documentación justificativa de haber solicitado la baja y de que ésta haya sido dirigida a sus dependencias, ruegan las remitan. El cliente está al corriente de pago.

La reclamante presenta escrito de fecha 6 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que el 9 de agosto de 2016 acudió a la tienda [REDACTED] en la Comunidad de Madrid [REDACTED] le ha reconocido que le consta en su sistema un contacto telefónico con ella así como movimientos de contratación de servicios referentes a su contrato en ese día. De hecho fue en ese establecimiento donde contrató diversos servicios para su familia y también curso la baja de su línea fija y ADSL, aunque no conserva ningún justificante. No obstante, su línea fija dejó de funcionar y no volvió a conectarse con esa conexión de ADSL. Por lo tanto la baja sí se llevó a cabo, tanto en lo que a su consumo y acceso como al funcionamiento de la línea se refiere, pero no a lo



Comunidad de Madrid

cobrado por [REDACTED], que continuó facturando los servicios anulados y no disfrutados. No fue hasta el momento de cambiar su domiciliación bancaria cuando se percató del error. Desde ese momento mantuvo largas conversaciones, sin poder hacer nada. Las cantidades satisfechas por un servicio no empleado y del que se había solicitado la baja ascienden a 577,54 €, mientras que la facturación adecuada de los servicios contratados y disfrutados no debería haber superado los 320,70 €, por tanto solicita que [REDACTED] le devuelva la diferencia injustamente cobrada de 256,84 €.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que añade que solicitó la baja del servicio en tienda en agosto de 2016, aunque no le dieron esa baja hasta abril de 2016, porque no se gestionó con anterioridad, de lo que se dio cuenta en el mes de mayo. El número fijo ni fue usado, y tampoco tenía servicio de ADSL, porque no funcionaba, aunque se le siguió cobrando. Aporta un desglose de lo pagado, desde el mes de agosto de 2016, y la diferencia de lo que considera, debe ser devuelto, que suma la cantidad de 257,74 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 25 de enero de 2018, del que se da cuenta a la reclamante, en el que reitera lo alegado en su anterior escrito de fecha 27 de septiembre de 2017.

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 en parte la pretensión de la reclamante**, por lo que teniendo presente que la baja fue solicitada en agosto de 2016 y consecuentemente a partir de esa fecha, el servicio de telefonía fija y ADSL dejó de ser prestado, aunque se siguió cobrando por ello la cantidad de 15 € mensuales, **procede que la entidad reclamada devuelva a la reclamante la cantidad total de 181,50 € (15 € x 10 meses más IVA).**

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 16 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL