



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04410.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de diciembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que teniendo contratada la tarifa Habla 6 solicitó por motivo de un viaje el cambio durante un mes a Tarifa 2. Luego vuelve a solicitar pasar a tarifa Habla 6, sigue las instrucciones que le indican y hace recarga de 30 euros y le cargan 15 euros, y al mes siguiente le vuelven a cargar 15 euros. Solicita el abono de 45 euros de abril, mayo y junio pues solicitó en marzo la baja de la tarifa 2.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la Tarifa 2 estuvo de alta desde el 9 de marzo al 27 de junio de 2018, que tiene un coste mensual de 15 euros, y en concepto de alta y renovación se le cargaron 45 euros. No hay constancia de solicitud de baja antes del 27 de junio de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que en marzo de 2018 por un viaje a París de su hija del 15 al 23 de marzo activó la Tarifa 2 para que dispusiera de internet. La operadora le indica que una vez que haya regresado de viaje debe solicitar la baja 9 días antes de cumplirse los 30 días, y así lo hace llamando el 4 de abril, e imagina que el operador realiza bien su trabajo y no solicita ningún resguardo. La empresa verifica que no ha hecho uso de internet desde el 4 de abril, pero la empresa continúa realizando cargos mensuales de 15 euros en concepto de Tarifa 2. Comenzó a reclamar cuando se dio cuenta de que cada vez que realizaba una recarga le cargaban 15 euros. Cada vez que reclamaba además de solicitar la devolución del dinero solicitaba la baja.

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 reiterando su reclamación y manifestando que según la empresa ha hecho uso del servicio de Tarifa 6 hasta abril. Efectivamente tenía pagado hasta mediados de abril y pidió la baja del servicio con fecha 4 de abril. La empresa manifiesta que no tiene constancia de solicitud de baja anterior a junio y ella tiene los números de reclamaciones y notificaciones en el móvil.

La parte reclamada no aporta escrito ni la documentación que le fue requerida.

Comunidad de Madrid

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 reclamante que acredita las reclamaciones formuladas en las que además solicitaba la baja de la tarifa reclamada, no habiendo aportado la empresa reclamada la facturación requerida, por lo que no queda acreditado que la parte reclamante hubiera realizado consumo. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **45€**.

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.

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.