



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04431.8/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 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 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 ARBITEL 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: Tenía un pack de teléfono fijo y móvil y lo da de baja, pasando solamente el móvil a otra compañía. Ahora pretenden que pague. Reclama anular la factura ya que pueden ver que no tenía línea ni internet desde que llamó para dar de baja y no hay llamadas ni conexiones.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 17 de enero de 2017 que el cliente tramitó la baja por portabilidad de la línea móvil acabada en "929" con fecha 20 de diciembre de 2016 y no tienen constancia de la petición de baja de la línea fija. No obstante tras la gestión de una OMIC se procedió a cursar la baja y en la actualidad tiene pendiente de pago la cantidad total de 207,35 euros, correspondiente a las facturas emitidas el 21 de marzo y 21 de junio de 2017 y sobre las que solicitan reconvencción.

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 mediante escrito registrado en fecha 1 de febrero de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 17 de enero de 2017 y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.



Comunidad de Madrid

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 de la solicitante y **DESESTIMAR** la reconvencción de la empresa, debiendo la entidad reclamada **anular la cantidad reclamada (207,35 euros)** correspondiente a la facturación emitida entre el 21 de marzo y 21 de junio de 2017.

Manifiesta la reclamante que solicitó la baja de todos los servicios que comprendía el Pack contratado (línea fija+ línea móvil+ internet) y que la empresa solo cursa la correspondiente a la línea móvil. Se confirma que la usuaria abona una penalización por la baja anticipada de esa línea en la factura emitida el 21 de diciembre de 2016.

No ha desvirtuado la Operadora estas manifestaciones, comprobándose que la facturación reclamada por la compañía no refleja consumo alguno, evidenciando una voluntad inequívoca del reclamante de hacer uso del resto de servicios que componía este pack, de forma que no puede imputarse responsabilidad a la reclamante por la gestión realizada por la empresa.

La baja del resto de servicios la realiza la empresa en fecha 21/09/17.

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.

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, 07 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL