



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05339.2/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de diciembre de 2019 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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: que el día 15/01/2019 terminó la permanencia que tenía, el número de móvil lo portó y el fijo e internet lo dió de baja telefónicamente, al llamarle para hacerle una mejora en su contrato que no acepta, pero el 16 de febrero le llega una factura que devuelve creyendo que es un error, al mes siguiente le llega otra y así sucesivamente, se pone en contacto con a operadora y le comentan que no está de baja, además ya había devuelto los aparatos a través de un mensajero que llevó un sobre, devolviendolo por correo, le niegan la conversación y la devolución del router, que no puede hacerse cargo de unas facturas sin tener línea y sin router, no puede aportar facturas porque la compañía no se las ha mandado, el contrato tampoco porque fué por teléfono, solicitan una penalización de 150 euros, aporta la primera factura con otra compañía de fecha 4 marzo 2019, periodo consumos 18 de enero 2019-17 febrero 2019, y contrato de 27/12/2018 . Solicita que le dejen de molestar telefónicamente y por correo para que pague unas facturas que no le corresponden.

La parte reclamada alega que no consta solicitud de baja con fecha anterior al 26/04/2019, cuanto contactó con el departamenteo de Atención al Cliente, solicitando la baja del servicio de la línea [REDACTED] con fecha 07/10/2019 tramitó la baja sin cargos de la línea fija citada, que estima en parte la reclamación, aplicando un ajuste por importe de 25,99 euros, impuestos incluidos, en cada factura de fecha 16/06/2019 a la factura de fecha 20/09/2019, que constan pendientes de pago, en relación a la cuota de la línea fija desde la fecha de la solicitud de baja 26/04/2019, tras la anulación realizada existe un importe pendietne de pago de 158,07 euros, IVA incluido, correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 16/02/2019 a la factura de fecha 16/05/2019.

## Comunidad de Madrid

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que al hacer la portabilidad de la línea móvil la compañía le llamó para informarle que tenía fijo e internet solicitando en ese momento que le dieran de baja porque tenía muchos problemas, actualmente está en otra compañía desde enero de 2019 con un paquete de móvil y fijo nuevo, en febrero le mandaron factura, creyendo que era un error no pagó pero en marzo que le siguieron facturando llamó y contactando con reclamaciones le informan que no consta la llamada solicitando la baja.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus manifestaciones. 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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no habiendo sido acreditado por ninguna de las partes la fecha exacta de la baja, cada una deberá pagar el 50% de la cantidad reconvenida, por importe total de 158,07 euros, IVA incluido, correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 16/02/2019 a la factura de fecha 16/05/2019, que se admite parcialmente, correspondiendo a la parte reclamante abonar a la empresa reclamada la cantidad de 79 euros, IVA incluido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



## Comunidad de Madrid

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, 04 de diciembre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]