



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02631.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de enero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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:

El día 18 de agosto de 2020 cursé por vía telefónica la baja del servicio de Internet + Línea ##### indicando que procedieran a dar de baja todos los servicios contratados.

La compañía ##### me está reclamando un importe total de 52.65 € correspondiente a la factura del mes de septiembre 2020 nº S11/##### y parte proporcional de factura del mes de octubre 2020 nº S11/#####, hasta que la compañía tramitó la baja de manera efectiva en su sistema.

En el mes de diciembre cursé vía telefónica **reclamación** a la compañía ante la disconformidad de la deuda que se me reclama, con número de referencia ##### indicando además que la factura nº S11/##### está manipulada, apareciendo 17 registros cortos de llamadas desde mi línea fija (la cual nunca he tenido teléfono físico) a mi línea móvil.

Además, también les indico que pueden comprobar que no hay consumos de datos, internet y/o llamadas. Ellos me indican que existen registros y les reitero que las facturas están manipuladas para reclamarme la deuda. También, tras numerosas llamadas, no me quieren proporcionar ningún documento que acredite la presentación y contenido de la **reclamación**.

5. Me amenazan vía telefónica con incluirme en los ficheros de morosos ##### y demandarme por juicio monitorio.

Intentada la mediación previa, se dio traslado a la parte reclamada. En contestación a la **reclamación**, alega que, en cuanto a la baja de la línea ##### tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que no consta en ##### solicitud de baja con fecha anterior a 28/09/2020. Cuando el abonado contactó con el departamento de Atención al Cliente solicitando la baja del servicio, esta se hizo efectiva el 02/10/2020. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por #####, ya que ##### no tiene constancia de solicitud de baja con fecha anterior a la mencionada en el párrafo anterior y entiende, por lo tanto, correctos los cargos emitidos hasta la fecha de baja efectiva. No obstante, hemos anulado un importe de 1,70€ con impuestos sobre la factura 06/11/2020 en relación a la cuota tarifada para la línea ##### a partir del 30/10/2020 que se tendría que.

Comunidad de Madrid

Haber hecho efectiva dicha baja. Les comunicamos que, tras las anulaciones realizadas, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 50,95€ con impuestos de la factura 06/10/2020 que adjuntan al expediente y que reclaman.

Se da traslado de estas alegaciones a la parte reclamante.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y no considero resuelta la controversia planteada por los motivos expuestos en la SOLICITUD DE ARBITRAJE y por tanto reitera que:

1. Realicé la baja del servicio de la línea ##### el día 18 de agosto de 2020.
2. Las facturas están manipuladas por parte de ##### con llamadas de voz no realizadas.
3. Es imposible que puedan demostrar que hubo consumo de datos/voz al cursar la baja en la fecha indicada. Por lo que, SOLICITO: La anulación de las facturas reclamadas y cese de la **reclamación** de la deuda.

La parte reclamada comparece a la audiencia y presenta nuevas alegaciones indicando que acepta expresamente el arbitraje para esta **reclamación** y que tras un estudio de la **reclamación**, en relación a la baja del servicio, les informamos de que la línea ##### cursó baja en ##### con fecha 02/10/2020. Asimismo, les indicamos que esta mercantil con fecha 22/04/2021 anuló el importe de 1,70 euros con impuestos, correspondiente a la cuota de la línea ##### desde el 30/10/2020, en la factura de 06/11/2020. Este ajuste consta reflejado en la factura de 06/05/2021, de la que les adjuntamos copia. No obstante, tras las comprobaciones realizadas, ##### en calidad de servicio, ha anulado el importe total de 75,67 euros con impuestos, correspondiente a los cargos generados con la línea ##### desde la petición de baja el 18/08/2020, en las siguientes facturas: #####/10/2020 50,95 euros con impuestos y #####/09/2020 24,72 euros con impuestos. Tras el ajuste realizado, ##### se encuentra al corriente de pago en marca #####, con un importe a su favor de 24,72 euros con impuestos. Dicho importe le será devuelto al abonado en la misma cuenta bancaria en un **plazo** estimado de 30 días. Por último, ##### ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido.

SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo de Madrid por, ##### y se acuerde la emisión de LAUDO CONCILIATORIO en la **reclamación** planteada.

Se da traslado de las nuevas alegaciones y propuesta de parte reclamada al reclamante, quien confirma por escrito que está conforme con esta nueva alegación y que considera resuelto el litigio.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral, teniendo en cuenta las anteriores manifestaciones y la documentación aportada al expediente, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO CONCILIATORIO, cuyo contenido es el que anteriormente se refleja como oferta de la parte reclamada #####, que ha sido aceptado totalmente por la parte reclamante #####.

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.



Comunidad de Madrid

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.