



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03993.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de marzo de 2022 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación del servicio de internet. Puesto que cuando llamó para darse de baja, le ofrecieron suspender la línea como paso previo a la baja, sin haberle informado en ningún momento que pasados seis meses se reactivaría automáticamente o tendría que gestionar la baja. En caso de ser así, no hubiera aceptado la suspensión y hubiera exigido la baja. Solicita una disculpa, la devolución de 6,99 € y la anulación de las facturas de 19,97 € y 10 €.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 19 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fue dada de baja el 15 de enero de 2021 a petición del reclamante que cursó su solicitud en la misma fecha, por lo que la facturación emitida es correcta, quedando una deuda de 29,97 € correspondiente a las facturas de 26 de enero y 26 de febrero de 2021, sobre la que formula reconvencción.

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 de fecha 22 de enero de 2022, alegando que su solicitud de baja inicial fue el 22 de junio de 2010. El servicio objeto de **reclamación** fue contratado durante la pandemia, y una vez establecido en su domicilio, contrató con la misma empresa el servicio de fibra. Una vez instalada la fibra el 22 de enero, llamó para dar de baja el servicio ##### en Casa (SIM 4G). En ese momento, el comercial le ofreció como ventaja y paso previo a la baja definitiva, la opción de suspenderla de manera gratuita por si tenía problemas con la fibra o por cualquier otro motivo, sin informarle que tendría que volver a llamar para solicitar la baja ni que se reactivaría automáticamente. Una vez reactivada, tampoco se lo comunicaron, por lo que no se enteró hasta que llegó el recibo y fue devuelto al no estar ya domiciliado. Pasaron semanas hasta el 10 de enero de 2021, cuando comenzó a intentar contactar para solucionarlo, pasándole de departamentos y sin obtener respuesta. Ante el acoso, pagó la factura de 6,99 € para solventar la situación de buena fe, y le generaron dos facturas más.

"Por todo ello, alego que la facturación de diciembre de 2020, enero y febrero de 2021 no procede y no es correcta por todo lo expuesto: activación de un servicio sin mi consentimiento, la falta u omisión de información al cliente y la falta de atención al cliente."

Comunidad de Madrid

Omitiendo mi petición de hoja de reclamaciones, etc. Y por ser un servicio que no he usado desde junio de 2020.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 10 de enero de 2022, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que si el cliente dispone de documentación justificativa de solicitud de baja previa al 15 de enero de 2021, le sea remitida. Además, reitera la reconvención.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante, al considerar que su voluntad fue dar de baja el servicio reclamado desde que se activó el servicio de fibra en el domicilio, baja que finalmente no solicitó debido a la propuesta que le realizó la empresa. Aunque recibió un SMS informando hasta qué fecha estaría suspendido el servicio, no recibió una información completa indicando que en la citada fecha el servicio se reactivaría automáticamente y no causaría baja. Por lo tanto, sin su conocimiento, se reactivó y emitió facturación. El reclamante actuó con diligencia para solicitar la baja en cuanto tuvo conocimiento. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la facturación pendiente de pago y no debe realizar ningún abono. El reclamante quedará al corriente de pago con la empresa.

DESESTIMAR' la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 29,97 €, que la parte reclamante no debe abonar.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.