



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04966.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####
#####

En Madrid, a 28 de marzo de 2022 se constituyó el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Ante una subida de las facturas y sin posible mejora por la compañía, con fecha 20/11/2020 se da de baja nuestros servicios con la compañía y se hace la portabilidad a otra. El 12/12/2020 se realiza la portabilidad y se pide a ##### todo lo que hay que pagar en concepto de penalización y cuota mensual. Importe de dicha factura 684,53 € y se confirma con varias llamadas a atención al cliente de la mercantil. En enero de 2021 llaman a los reclamantes para decirnos que nos indicarían el momento de la entrega del equipo y pasado un mes pasan recibo de 150 € por penalización de no entrega del equipo. Se devuelve el recibo y se entrega el equipo en la tienda que nos refieren. Desde finales de marzo de 2021 se realizaron llamadas diarias en las tres líneas del departamento de cobro de cuota de enero/febrero/marzo y penalización de la línea fija y de tarjeta que fue de regalo.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita que den de baja definitivamente todos los productos.

En escrito de fecha 5 de julio de 2021 refiere: "No presentar mi conformidad y deseo continuar con el procedimiento. Google Home mini que dicen yo he adquirido: la firma no es mi firma ni la de mi marido. Recibimos un e-mail diciendo que estaba disponible en la tienda y fuimos en tres ocasiones siendo la última el día 23/12/2019 sin recibir el aparato que estaba agotado y a día de hoy no lo tenemos. El día 16 de diciembre de 2020 recibimos una confirmación por parte de ##### diciendo que estaba dado de baja".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que la línea ##### ha sido dada de alta el día 11/07/2017 con tarifa ##### datos y el día"

Comunidad de Madrid

Dispositivo Google Home mini por una cuota de 0,01 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y un compromiso de permanencia de 24 meses. En expediente de 15/06/2021 se adjunta copia del contrato. Asimismo, les indicamos que la línea ##### cursó baja en esta mercantil el 15/06/2021, a través de expediente previo de notificación. En relación con lo anterior, les confirmamos que no tenemos constancia de haber recibido petición de baja ni portabilidad de la línea ##### por parte del cliente y previa a dicha fecha. En caso de disponer de documentación justificativa de haber solicitado la baja y de que ésta haya sido dirigida a nuestras dependencias, rogamos nos las remitan a través de este organismo. Por otro lado, les señalamos que la facturación emitida por la línea objeto de la **reclamación** es correcta, no detectando incidencia alguna en las facturas generadas. Para finalizar les confirmamos que el cliente tiene un importe pendiente de 213,62 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas emitidas entre el 16/01/2021 al 16/06/2021, las cuales aportamos para su conocimiento. Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso. Por último, solicitamos reconvención de la deuda de 213,62 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el cliente debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

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

De la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el reclamante solicitó la baja de todos los servicios de la compañía con fecha 12/12/2020 y se realizaron los mismos con fecha 16 de diciembre de 2020, según factura aportada nº ##### de fecha 16/11/20 a 15/12/20 de importe 684,53 € en la que se hace una liquidación y cobro de todos los productos adquiridos, terminales, bajas anticipadas, etc. por el reclamante y es abonada por el mismo. Asimismo, el reclamante aporta un e-mail de la mercantil con fecha 16/12/2020 en el que se refiere: "...hemos completado la baja de tus servicios #####". Ante dicha documentación, se entiende que dichos servicios están dados de baja con la mercantil. Por ello, este Órgano Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante entendiendo la fecha de baja de todos los productos el 16/12/2020, con lo que no hay cantidad alguna pendiente por el reclamante a la mercantil.

Asimismo, se desestima la reconvención de la mercantil por importe de 213,62 € entendiendo que si quedaba algún importe por liquidar, se debería haber realizado en la factura nº ##### en la que se realizó con los demás servicios contratados por el reclamante. La mercantil, a la notificación de este Laudo, debe proceder a eliminar de cualquier fichero de morosos en el que pueda estar incluido el reclamante.

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

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