



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05663.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de enero de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente acreditado 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: en abril de 2019 solicita la baja de las dos líneas por las que reclama y que figuran en el campo de número de teléfono reclamado. La persona que le atiende por teléfono no hace la baja, sino una suspensión de la línea por 6 meses. Se enteran cuando le pasan un recibo por el banco y se ponen en contacto con la empresa. Ahora le reclaman un importe de 144 euros además de haberle incluido en un fichero de solvencia patrimonial. Solicita que la empresa tenga en cuenta la baja de las líneas mencionadas en el mes de abril, cuando lo comunica telefónicamente a la operadora y que se cancele la deuda por no haberla generado y solicita la grabación de voz donde se hizo la baja.

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. Señala que cuando efectúa la llamada a la empresa reclamada, comunica su voluntad de cursar la baja de los servicios pero al final le aplican una suspensión del servicio.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de enero de 2020 y se opone a la **reclamación**. Informa que el 28 de diciembre de 2019, se acordó con la titular de la línea la suspensión temporal durante tres meses de las dos líneas móviles. Se le indica que si pasado ese periodo deseaba cursar la baja definitiva, debía llamar para notificarlo. Adjuntan grabación y facturas.

Comunidad de Madrid

El 15 de abril de 2019 se recibe solicitud de baja de ambas líneas programándose para el mes siguiente, pero por error no se hace hasta agosto. La empresa anula las facturas entre mayo y agosto, quedando pendiente de pago la cantidad de 96 euros, procedentes del impago de las facturas de marzo y abril de 2019, por las que solicitan reconvencción.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvencción de pago formulada por la empresa, debiendo la usuaria abonar la cantidad total de 48 euros, correspondiente a la factura emitida en abril de 2020.

La empresa aporta una grabación de voz con la llamada del reclamante a la operadora de finales de diciembre de 2018, en la que la usuaria manifiesta su voluntad de cursar la baja de los servicios contratados aunque finalmente acepta una suspensión temporal de tres meses. La empresa señala que en abril de 2020 cursa la baja definitiva, por lo que debe abonarse la factura emitida en ese mes, anulando la de marzo de 2020, que estaría incluida dentro de los tres meses acordados como periodo de suspensión.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.