



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06266.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: ##### 881

En Madrid, a 18 de marzo 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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: Se contacta con ##### y se pregunta sobre la fecha en que finalizaba mi compromiso de permanencia con dicha compañía, y se informa que finalizaba en febrero de 2021. Por esto se solicita la baja de sus servicios en marzo. ##### emite la factura nº ZI21-##### y cobra una penalización de 500 € más IVA. Al contactar nuevamente con ellos, indican que el compromiso de permanencia finalizaba el 21 de marzo de 2021. La contratación se realizó por teléfono y tampoco remitieron la confirmación documental.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita:

“1º Rectificar la factura reclamada anulando la penalización.

2º Aportar copia de las grabaciones de voz.

3º Cesar en la **reclamación** de una deuda indebida.

4º No incluir mis datos en ningún registro de solvencia patrimonial.

5º No ceder mis datos a terceros”.

En el escrito del 23 de Julio de 2021 se ratifica lo anterior. Se refiere a aportar un escrito pero no se encuentra en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en su escrito de 24 de junio de 2021: “Se acepta el día 10 de marzo de 2020 y un descuento de fidelización asociado al servicio ##### One Ilimitada Clásica Super y a un compromiso en el servicio de 12 meses. Se dio de baja con fecha 8 de marzo de 2021 y por ello se aplicó el cargo de 500€. El cliente presenta un importe pendiente de pago de 501,87€.

Comunidad de Madrid

Factura de marzo de 2021". Escrito del 17 de febrero de 2022 se ratifica en lo anterior y solicita reconvencción. Escrito del 21 de febrero de 2022 refiere que no se ha localizado ninguna grabación.

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 TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, ya que según escrito de ##### de fecha 24 de junio de 2021, refiere que se dio de baja con fecha 8 de marzo de 2021 en vez de la fecha en la que acababa la misma, que era el día 10 del mismo mes. Dicha baja se produjo por una información errónea al consumidor, que antes de proceder a su baja, se informó previamente. Por ello, este Colegio Arbitral ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, anulando la cantidad solicitada por permanencia, quedando al corriente de pago con esta mercantil y procediendo a sacar al reclamante de cualquier fichero de solvencia en el que pueda estar incluido.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.