



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07685.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 838

En Madrid, a 17 de junio de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE, 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 lo siguiente: se reclama la devolución de importes de facturas cobradas por duplicado, toda vez que hizo cambio de las líneas y demás servicios que estaban a su nombre, pasándolos a nombre de su empresa, sin hacer las respectivas bajas, y siguieron cobrándole dos líneas telefónicas e internet, además de las altas nuevas a nombre de empresa, sin emitir factura alguna. En junio recibió una llamada de un asesor de ##### informándole que harían dicha devolución en 45 días hábiles, pasaron esos días y nunca hubo devolución alguna. El día 23 de septiembre se acercó a una oficina de ##### y le informaron que ha sido rechazada su **reclamación**. Solicita devolución de los importes cobrados desde diciembre de 2019 hasta mayo de 2020 por 2 líneas telefónicas que estaban dadas de bajas desde noviembre de 2019 y los servicios de internet, ya que los han cobrado por duplicado, cuya suma asciende a 1.033,35 euros.

La parte reclamada alega que las líneas ##### y ##### cursaron baja en esta mercantil el 25/05/2020 a petición del cliente. Que el 15/11/2019, el #####, pidió el cambio de titularidad de las líneas indicadas anteriormente, pero no se tramitó. En ese sentido, a través de nuestro servicio de atención al cliente se efectuó un abono por transferencia bancaria de 167,14 euros (impuestos incluidos) en relación a los cargos generados por la línea ##### de las facturas de fecha 27/12/2019, 27/01/2020, 27/02/2020, 27/03/2020, 27/04/2020 y 27/05/2020. Este abono consta tramitado el 14/10/2020. Del mismo modo, se realizó un abono por transferencia bancaria de 381,83 euros (impuestos incluidos) en relación a los cargos generados por la línea ##### de las facturas de fecha 27/02/2020, 27/03/2020, 27/04/2020 y 27/05/2020. Este abono consta tramitado el 11/12/2020. En relación a lo anterior, han solicitado un abono de 0,24 euros (impuestos incluidos) en relación al importe facturado que quedaba por devolver de la línea ##### de la factura de fecha 27/05/2020 y un abono de 218,78 euros (impuestos incluidos) en relación al importe facturado que quedaba por devolver de la línea ##### de las facturas de fecha 27/12/2019 y 27/01/2020. Dicho importe lo recibirá mediante transferencia bancaria, en el **plazo** máximo de un mes, al número de cuenta donde le domiciliamos la última factura emitida.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que la alegación presentada por ####, en respuesta le resulta un engaño dado que es evidente que han copiado el mismo texto de la carta anterior. Que lo adecuado sería que ####, se sirviera realizar una indemnización de daños y perjuicios, sin embargo, lo que reclama, es que le devuelvan el importe restante.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 PARCIALMENTE** la pretensión realizada por la parte reclamante por cuanto, vistas las incidencias producidas en la facturación, **la empresa reclamada debe proceder a ejecutar la devolución de la cantidad de 767,75 euros**, reconocida por #### en su escrito de fecha 24/05/2021, si al día de la fecha no se hubiera ya abonado.

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.

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