



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07821.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 21 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 UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, 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: que con fecha 27/12/2019 solicitó baja de los servicios, le confirmaron la baja y meses después recibe una llamada del gabinete jurídico reclamándole 419,02 euros correspondientes a facturas posteriores a la baja. Solicita no abonar la cantidad reclamada y que el gabinete jurídico deje de llamar.

La parte reclamada alega que, en referencia a la facturación generada a ##### por las cuotas de los servicios contratados en ##### desde el 27 de diciembre de 2019, se ha realizado un abono en la Cuenta Cliente #####, perteneciente a la #####, por un importe de 105,56€, impuestos indirectos incluidos, el cual anula los citados importes. Que el importe abonado ha sido descontado de la cantidad que ##### mantiene pendiente de pago en #####, 419,02€, impuestos indirectos incluidos.

La parte reclamada añade que con fecha 12 de noviembre de 2020 se ha realizado un abono por 105,56€ (impuestos indirectos incluidos) en concepto de la anulación de las cuotas generadas con posterioridad a la solicitud de baja en diciembre de 2019. El cargo reclamado de 150€ (impuestos indirectos incluidos), corresponde, tal y como se detalla en las "Condiciones generales del servicio de comunicaciones a través de Fibra Óptica particulares", a que ##### subvenciona al Cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica por lo que el Cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en este Contrato. La #####, solicitó la activación del servicio con fecha 18 de octubre de 2019 con la activación de un descuento asociado a un compromiso de 12 meses y solicitó la cancelación según indica del mismo con fecha 27 de diciembre de 2019. El abono citado se ha efectuado mediante transferencia bancaria en la cuenta donde la ##### tiene domiciliados los pagos de nuestra Compañía. Deseamos comunicarle que la Cuenta Cliente ##### presenta un importe pendiente de pago por 339,01€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvencción expresa solicitan.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que adjunta los mensajes que le enviaron desde ##### para darse de baja. Tras haber accedido a los enlaces que le enviaron, su marido llamó a ##### y solicitó la comprobación de haber cursado la baja correctamente, cosa que le confirmaron. Ha solicitado muchísimas veces las grabaciones de audio, pero a día de hoy no hemos recibido el email con las grabaciones. En esas grabaciones se puede comprobar cómo se le dijo a la operadora: "compruébame que todo está dado de baja, y que no queda nada contratado con ustedes". A lo que contestaron afirmativamente.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, descontados por la reclamada las cuotas posteriores a la fecha de la baja, la reclamante debe hacer pago de los conceptos incluidos en las condiciones de contratación y factura de enero, al no constar acreditado haber sido pagados.

Estima totalmente la reconvencción solicitada por la parte reclamada en la cantidad de 339,01 € (impuestos indirectos incluidos), que la reclamante debe abonar, al no quedar acreditado su pago.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.