



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07842.0 / 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 de COLEGIO OFICIAL 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 el 16 de abril de 2019 contrató un pack con ##### y el 18 de junio de 2020 contrató con ##### solicitando la portabilidad. El 24 de junio recibió un correo electrónico de ##### aceptando la baja del móvil y servicios asociados. El 26 de junio solicitó la baja de la línea móvil, fija y ADSL. En agosto recibió una factura que devolvió, volviendo a solicitar la baja. En septiembre le pasaron una segunda factura, volvió a llamar para solicitar la baja, pero le dijeron que hasta que no pague no le darían la baja. Solicita que se acepte la baja con fecha de 26/06/2020 y se anulen las facturas que le solicitan.

La parte reclamada alega que no consta en ##### solicitud de baja con fecha anterior a 03/09/2020, cuando el abonado contactó con el departamento de Atención al Cliente solicitando la baja del servicio, que por un error en sus sistemas informáticos no se gestionó. En este sentido, han tramitado la baja de la línea ##### ##### no tiene constancia de solicitud de baja con fecha anterior a la mencionada y entiende, por lo tanto, correctos los cargos emitidos hasta dicha fecha. Por este motivo, han anulado un importe de 64,97 € con impuestos sobre las facturas 06/10/2020 y 06/11/2020. En relación a las cuotas emitidas para la línea ##### a partir de 03/09/2020, tras las anulaciones realizadas, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 95,43 € con impuestos de las facturas 06/08/2020 y 06/09/2020.

La parte reclamante manifiesta que le anulan las facturas emitidas a partir del 06/10/2020 hasta el 06/11/2020, pero le siguen reclamando las facturas de julio y agosto. Alegan que no notifique mi deseo de darme de baja de los servicios contratados. Adjunto el email en el que detallo y hago constancia de mi deseo de dar de baja los servicios con esta compañía, la línea móvil, fija y ADSL. Contrató un pack y es del que se dio de baja. No solicitó suspensión temporal del servicio como detalla la factura emitida número 2, solicité la baja definitiva. Solicita se de por válida su baja de servicios con fecha del 24 de junio del 2020 y dejando nula la deuda que ##### le solicita.

Comunidad de Madrid

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que acreditada la solicitud de baja realizada por la reclamante con fecha 26 de junio de 2020, se acuerda anular las facturas de fecha 06/08/2020, 06/09/2020, por importe de 95,43€ con impuestos.

Desestimar la reconvención formulada por la parte reclamada en la cantidad de 95,43€ con impuestos, al constar efectuada la solicitud de baja en fecha 26 de junio de 2020.

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.

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.