



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08491.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado:

En Madrid, a 22 de julio de 2022, se constituyó el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

El 30 de abril de 2021 se da de baja el paquete contratado con #####. Se hace la portabilidad de 4 líneas pero no de la #####. De manera verbal se confirma, según refiere la reclamante, que dicha línea se quedaba eliminada. El 7 de mayo de 2021 se paga lo que eran gastos pendientes, pero pasados los meses seguían cobrando montos mensuales. Se llama en reiteradas ocasiones con la amenaza de incluirla en el fichero de morosos.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta 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 Desestimar 3 pagos por importe de 160,49 € por los meses de junio, julio y agosto de 2021 por una línea que era parte del paquete al que le di de baja el 30 de abril de 2021.

2º Dejar el acoso y amenazas y dejar de contactar a las personas que nunca estuvieron a cargo de los pagos.

3ª Copia de las grabaciones de las llamadas que me han hecho. En su escrito de 20 de septiembre de 2021 refiere: "Informo por esta vía que el problema no se ha resuelto en lo absoluto. He pedido 3 cosas. Que desestimen cobros irregulares de una línea a la que di de baja; las grabaciones de "atención al cliente", y el cese del acoso a mis hijos que nunca estuvieron a cargo de la cuenta. Solo me han vuelto a contestar que pague, han seguido enviando textos a mi hijo no el de la línea en cuestión; y las grabaciones "no las tienen". Ya he adjuntado documentos y ahora adjunto además: un cobro por 20 euros del 7 de este mes mientras hemos estado en arbitraje, que he rechazado; los siguientes documentos los he cortado y pegado sin símbolos porque no los podía añadir; una "baja de una línea" que me ha llegado a mi correo de parte de #####, que no sé a qué se refiere, puesto que desde finales de abril di de baja mi paquete; y texto de correo con el detalle de mi oferta del 14-09-18 en el que se muestra que de

Comunidad de Madrid

En cuestión: ##### Quedo a la orden, puesto que tengo todos los correos guardados, los mensajes a mis hijos, llamadas desde las 7 hasta pasadas las 22. Tengo testigos que estaban a mi lado la vez que me llamaban los de "atención al cliente", etc., su escrito 21 de julio de 2022 refiere: "Aparte, adjunto documento que acredita mi cambio de documento, desde el momento que abrí la cuenta al día de hoy. Es de notar que en "Detalle de mi oferta" efectivamente el número con el que se da de alta a mi cuenta es el número al que alega ##### que no le di de baja. Sin embargo, también por políticas suyas, "cuando un cliente se da de baja, solo se le da de baja al número principal", y esto, pues, resulta una contradicción. Hay tres reclamos detallados en mi querella, y no recibí respuesta a ninguno, solo el constante acoso porque pagase; de más está decir, algo que no debo.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "En contestación a su **reclamación**, y tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que no tenemos constancia de haber recibido petición de baja de la línea ##### por parte del cliente. En caso de disponer de documentación justificativa de haber solicitado la baja y de que esta haya sido dirigida a nuestras dependencias, rogamos nos las remitan a través de este organismo. No obstante, a fecha del presente escrito, hemos cursado la baja de la línea anteriormente referida, sin cargo alguno por compromiso de permanencia. Por otro lado, les comunicamos que debido a una incidencia técnica no nos ha sido posible recuperar las grabaciones solicitadas. Finalmente, les comunicamos que el importe pendiente de pago por parte del cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 160,49 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas del 26/05/2021, 6/06/2021 y 26/04/2021, de las que les adjuntamos copia. Por último, solicitamos reconvenición de la deuda de 160,49 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el cliente debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible. En su escrito de fecha 28 de junio de 2022 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º La reclamante refiere darse de baja con fecha 30 de abril de 2021 del paquete contratado con la mercantil y hay un e-mail de ##### de fecha 30 de abril de 2021 en el que refiere: "##### hemos completado la baja de tus servicios #####".

2º La última factura abonada por la reclamante es la de fecha 28/04/2021, que es del periodo de 26/03/2021 al 25/04/2021 por importe de 126,41 €.

3º La mercantil refiere no tener las grabaciones en las que se podría dejar constancia de los términos de la baja del pack referidos por la reclamante.

4º En las facturas aportadas por reclamante y por la mercantil se tiene un Pack ##### Original Sin Límites en la factura de fecha 26/03/2021 al 25/04/2021, se pasa a una Línea Smartphone Sin Límites en la factura de fecha 26/04/2021 al 25/05/2021 y en las de 26/05/2021 al 25/06/2021 y en la de 26/06/2021 al 25/07/2021 a una tarifa Go Up. En dichas facturas no aparece el consumo realizado. Dichos cambios de tarifa se desconoce si fueron informados o no a la reclamante, ya que no se tiene documento contractual alguno firmado por ambas partes.

5º La mercantil solicita 160,94 € por la que solicitan reconvenición.



Comunidad de Madrid

No hay prueba documental aportada por la mercantil que demuestre la deuda que solicita de importe 160,94 € ni el cambio de tarifa por la reclamante ni una grabación que pueda constatar la baja del pack contratado y en qué fecha. Solo se tiene en el expediente, que es aportado por la reclamante, un e-mail de la mercantil en el que refiere: "hemos completado la baja en tus servicios #####".

Por ello, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto a:

- 1º No abonar el importe de 160,94 €.
- 2º Eliminar los datos de la reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en la que pudiera estar inmerso.
- 3º NO SE ENTRA A CONOCER sobre el tema de las amenazas y las grabaciones, al no ser competencia de este Órgano Arbitral.

Asimismo, se DESESTIMAN las pretensiones solicitadas por la mercantil con respecto a la reconvencción de 160,94 €.

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. Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.