

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 10218.4.2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, 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 la disconformidad con la facturación de una línea que no tiene ni sabía que estaban facturando, habiendo dado de baja en diciembre de 2019 las cuatro líneas que tenía sin deber nunca una factura. Ha reclamado en numerosas ocasiones e incluso ha pagado facturas que no debía por no tener problemas, pero siguen queriendo cobrar más. Solicita que la empresa reconozca que no tiene esa línea que no sabía que ni existía, y que dejen de pedirle que pague facturas. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito y documentación con fecha 25 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea reclamada se activo el 19 de agosto de 2014 y el titular aceptó los descuentos. No consta solicitud de baja anterior al 7 de octubre de 2020. La reclamante adeuda 239,71 euros, sobre la que formula reconvencción. La parte reclamante contesta por escrito el 26 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que desconoce la línea reclamada. Recuerda que en agosto, cree que de 2016, compró dos tabletas en la #### en #### donde veranea con un compromiso de un año, y al año las dio de baja en la misma tienda. Además en febrero de 2020 cuando le llamaron para que pagara 60,31 euros, que era más pero le hacían un descuento, le aseguraron que quedaba todo pagado, y cancelado el servicio con la empresa, y en marzo o abril le volvieron a llamar, volvió a decir lo mismo y pusieron una incidencia, y en septiembre vuelven a reclamarle el pago de una cantidad mayor. Aporta nuevo escrito de fecha 17 de junio de 2021, del que se da traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta que si cuando se dio de baja en diciembre de 2020 le hubieran informado de esa otra línea también la hubiera dado de baja, y nunca ha sido consciente de que la pagara. 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 aporta escrito con fecha 30 de julio de 2021, en el que relata cronológicamente los hechos.

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito con fecha 30 de julio de 2021, en el que relata cronológicamente los hechos.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de fecha 4 de agosto de 2021, en el que reitera las alegaciones y la reconvencción. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente prestación del servicio de atención al cliente, que tras la primera reclamación formulada por la parte reclamante que pago la última factura que le requirió la empresa, puso de manifiesto desconocer la línea y no querer mantenerla, y la empresa no realizó las gestiones necesarias ni informó debidamente a la parte reclamante para que tramitara la baja y evitar que se siguieran emitiendo facturas. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las facturas pendientes de pago. DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 239,71 euros, que la parte reclamante no debe abonar, quedando al corriente de pago. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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. Previa 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 20 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

ARBCRS32