



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11355.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que, tras varios intentos de contactar con la oficina de atención al cliente para solicitar la baja de su suscripción, ya que no se encontraba en Madrid para hacerlo de forma presencial, el día 19/11 el reclamante hace un último intento por teléfono, les deja un mensaje a las 17:18 solicitando que le devuelvan la llamada para tramitar la baja y no se ponen en contacto con él. El día 20/11 intenta por última vez ir al centro para solicitar la baja en recepción, le dicen que no puede procesar la baja, solo desde la oficina comercial y que no trabajan los fines de semana, por lo que aunque el día 20 es la fecha límite para solicitar la baja, no puede hacerlo porque es un sábado e ignoran sus intentos de contactar con ellos antes por teléfono. Curiosamente, pueden procesar nuevas altas y ventas tanto online como los fines de semana, pero no una baja, lo que vulnera mis derechos como consumidor, ya que no se permite dar de baja por los mismos medios de contratación. Solicita que no se le renueve la suscripción, ya que lo solicitó dentro del **plazo** y no usó los servicios de este centro a partir del 30/11/2021. De lo contrario, devolverá los recibos.

La parte reclamada alega que el reclamante ha devuelto el recibo de diciembre y se le dará de baja por morosidad. La baja para enero no se realizó porque estas se realizan presencialmente en el centro en horario de atención al cliente, de lunes a viernes de 10 a 14 o 16 a 20h antes del día 20 del mes en curso para efectividad al mes siguiente (como indica en el contrato firmado). Además, destacar que el solicitante de la **reclamación** ha devuelto el recibo correspondiente al mes de diciembre, el mes que le correspondía de pago, y tiene una deuda con ##### de 82.50€. Mediante este escrito, le solicitamos su correspondiente abono. Confirmamos que el ##### está dado de baja de nuestras instalaciones, aun no habiendo utilizado los procedimientos correctos que se indican en el contrato de prestación de servicios de ##### Clausula 8. Trámites y baja del centro, especifica tiempo y forma de solicitar cualquier cambio en el estado de socio.

El órgano 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 Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto, según la documentación facilitada por la reclamada, los trámites para realizar la baja han sido debidamente informados por la empresa, tal como se recoge en el punto 8 de la normativa interna facilitada con el contrato suscrito por el reclamante. La parte reclamante no ha acreditado su imposibilidad de realizar la solicitud de baja según los requisitos establecidos en el contrato, ni ha intentado dar aviso por otros medios. Se acuerda el **pago por el reclamante del recibo correspondiente al mes de diciembre, por importe de 82.50€** y la **baja definitiva**, no procediendo más abonos.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ##### y ejecutivo, 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.

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.