



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 12065.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la deuda reclamada después de la portabilidad realizada en septiembre de 2020 encontrándose al corriente de pago de las facturas. Fue tal el acoso para el pago a ella y a sus familiares que finalmente su hija pagó 95 €, y aún así siguen reclamando deuda. Solicita la devolución de 95 €, anulación de toda deuda y baja definitiva de cualquier servicio que no prestan desde septiembre de 2020, y que cese el acoso telefónico. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de enero de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que "disponía también de la línea ##### activa en #####, como una línea de datos con la tarifa ##### en casa. Respecto a ello, se recibió petición de baja para la misma el día 22/09/2020, siendo retenida por nuestro servicio de Atención al Cliente, con una suspensión temporal gratuita de 9 meses, que fue aceptada por la titular, reactivándose la línea tras la finalización del **plazo** indicado."

Asimismo, les comunicamos que con fecha 26/10/2021, se realizó el cambio de la línea ##### de ##### a #####, debido a la finalización de la marca #####, situación que se comunicó a la #####, en la factura de fecha 21/09/2021, aportada en un expediente previo.

Igualmente, les notificamos que con fecha 19/11/2021 se cursó la baja de la línea ##### tras recibir la petición de la ##### en nuestro servicio de Atención al Cliente.

En relación a todo lo indicado, les señalamos que no tenemos constancia de haber recibido petición de baja de la línea ##### por parte de la cliente, previamente al 19/11/2021. En caso de disponer de documentación justificativa de haber solicitado la baja y de que ésta haya sido dirigida a nuestras dependencias, rogamos nos las remitan a través de este organismo, para su estudio

Aporta copia de las facturas de fecha 23 de septiembre y 23 de noviembre de 2021.

Formula reconvenición sobre la deuda por importe de 28,96 €, correspondiente a la factura de 21 de noviembre de 2021, de manera proporcional hasta la fecha de baja.



Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y manifiesta que el importe de 95 € abonado por la cliente es correcto, estando asociado a las facturas del 21 de julio, 21 de agosto y 21 de septiembre de 2021, no procediendo su devolución. Reitera la reconvención sobre la deuda por importe de 28,96 €.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que relata cronológicamente los hechos y manifiesta que sin mediar contrato le cobran unos servicios no prestados en el tercer trimestre de 2021, y muchos meses después de la baja de los servicios de voz y datos en septiembre del año anterior. Le cargaron un primer recibo de 29,95 € el 30 de julio de 2021, y los siguientes los devolvió, iniciando la empresa una campaña de acoso telefónico para pagar que finalmente su hija contactó con la empresa y pagó 95 € buscando la tranquilidad de sus padres, pero el acoso continuó. Solicita la devolución de las cantidades cobradas que ascienden a la cantidad de 124,95 € por no existir contrato ni prestación alguna, una indemnización por el acoso telefónico, una sanción administrativa por las prácticas abusivas para cobrar ilícitamente cantidades extracontractuales, y la baja de todos sus datos personales.

La empresa reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvención.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita la contratación de la línea de datos reclamada, ni la facturación que se hubiera emitido antes de la suspensión alegada, ni la solicitud de suspensión de la parte reclamante, que niega la contratación. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la facturación emitida de la línea ##### que no refleja consumo, reintegrar las cantidades abonadas de 95 € y 29,95 € a los medios de pago desde donde fueron abonadas, y realizar las gestiones necesarias para dar de baja los datos personales de la parte reclamante de sus bases de datos.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de sanción administrativa a la empresa reclamada al no tener atribuidas los órganos arbitrales competencias sancionadoras.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de indemnización por los daños y perjuicios sufridos por el acoso telefónico, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, y en todo caso, no estar acreditados, justificados y cuantificados. Queda expedita la vía judicial.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 28,96 €, que la parte reclamante no debe abonar.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.