



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14580.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 09 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: El reclamante refiere devolver una factura por motivos personales de importe de 43,89 €, y al querer darse de baja de la línea y de la fibra, le hacen una oferta para seguir con ellos y con una línea móvil por 14,95 € y se acepta. A los pocos días pasan un cobro de una factura de 48 € que vuelve a pagar, y le informan que el día 19 de agosto ya constara la baja de la línea fija y la fibra y que ya no habrá más facturas, pero no es así ya que pasan otra de 42,10 € y otra de 70 € y pico. Por ello se solicita la baja de la compañía. La reclamante refiere que recibe al día más de 20 llamadas diarias.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "que cesen las llamadas de acoso para que pague recibos y no ser incluido en la lista de morosos".

En su escrito de 25 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras un estudio de la reclamación, respecto a la baja de sus servicios, les informamos de que con fecha 19/08/2022, el cliente tramitó la baja de la línea [REDACTED], facturándose los servicios de forma correcta hasta esta fecha. Así mismo les comunicamos que para la línea [REDACTED] no ha recibido peticiones de baja anteriores a esta reclamación. Por lo expuesto anteriormente, [REDACTED] considera desestimar la reclamación formulada en cuanto a la baja de la línea [REDACTED], ya que [REDACTED] no tiene constancia de solicitud de baja con fecha anterior a la mencionada en el párrafo anterior y entiende por lo tanto correctos los cargos emitidos hasta la fecha de baja efectiva. En este sentido, les confirmamos que con fecha del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

presente escrito, hemos tramitado la baja sin cargos de la línea [REDACTED], con fecha efectiva para el 25/02/2023.

Respecto a la oferta facilitada para la línea [REDACTED], les informamos que con fecha 19/08/2022, al cliente se le facilitó un cambio de oferta a una tarifa con cuota mensual de 14.95 € con impuestos, que no consta aplicada en las facturas emitidas a partir de esta fecha.

En este sentido, hemos aplicado los ajustes correspondientes de la cuota mensual de la línea [REDACTED], a partir del 19/08/2022, y los cargos por gestión de cobros hasta su baja el 26/10/2022, anulando parcialmente el importe pendiente de cobros de estas facturas, tal y como detallamos a continuación:

-Factura 12/09/2022 ajuste de 8.38 € con impuestos.

-Factura 12/09/2022 ajuste de 25.98 € con impuestos.

-Factura 12/09/2022 ajuste de 17.27 € con impuestos.

En relación al importe que la cliente indica haber abonado, les confirmamos que con fecha 26/09/2022, la cliente realizó el pago de 46.68 € con impuestos, que fue aplicado sobre la factura pendiente de pago 12/09/2022.

Les comunicamos que, tras las anulaciones realizadas existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 22.10 € con impuestos, de cuotas de la línea [REDACTED], un importe de las facturas 12/10/2022 y 12/11/2022 y de 160.32 € con impuestos, de las facturas 12/12/2022, 12/01/2023, 12/02/2023 asociadas a las líneas [REDACTED] y [REDACTED], cuya copia les adjuntamos.

Por todo lo anteriormente expuesto SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Consumo de Madrid por, Dña. [REDACTED]. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada y asimismo se acuerde el pago del importe de 182,42 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante reconoce como suya la línea [REDACTED] y la mercantil refiere que se le hizo una oferta con fecha 19/08/2022 por un importe de 14,95 € al mes, que no consta aplicada en las facturas posteriores y que se van ajustando en las siguientes facturas.

Pero de las líneas [REDACTED] y el [REDACTED] la reclamante no las reconoce como suyas y la mercantil no aporta documento alguno que demuestre su titularidad, máxime cuando en la factura aparece otro titular que no es la reclamante.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto a no ser incluido en ninguna lista de morosos y sacarla de la misma, en el caso de que estuviera. Así mismo, entiende este Colegio que no cabe reclamar deuda alguna con la mercantil, con respecto a las líneas [REDACTED] y el [REDACTED] al no quedar acreditada la titularidad de la misma.

Se ESTIMAN PARCIALMENTE, las pretensiones de la mercantil con respecto a la deuda exigida de 182,42 €, en el importe de 22,10 € de la única línea que queda acreditada que es de la reclamante. Dicho importe, 22, 10 € debe ser abonada por la reclamante de alguna de las formas referidas por la mercantil.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha señalados al pie de página.

Madrid, 12 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL