



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08118.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere darse de alta en [REDACTED] el día 10/09/2022 y no vinieron a instalar los aparatos hasta el día 16/09/2022 que es cuando comenzó a disfrutar de los servicios. El día 23/09/2022, da de baja todos los servicios, TV, línea fija y líneas móviles que le obligaron a contratar. Con fecha 05/10/2022 procede a llevar personalmente los aparatos y dos tarjetas a la tienda de CC Tres Aguas de Alcorcón y desde el 27/09/2022 esta con otro operador. La reclamante refiere que Orange le quiere cobrar un importe que desconoce y en concepto de que y que le llaman continuamente desde las 8 de la mañana a las 22 de la noche.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "cese automático de acoso telefónico y borrado de todos mis datos personales".

En su escrito de 27 de septiembre de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Tras recibir contestación de la Junta Arbitral en mi reclamación a [REDACTED], sigo sin estar de acuerdo después de poder dar de baja tras veintemil llamadas y hablar con otros tantos teleoperadores, por fin pude dar de baja los servicios contratados. El 23/09/2022 [REDACTED] me manda un correo lamentando mi baja, y me vuelven a mandar otro correo el 04/10/2022 diciendo que mi baja se ha completado. Y me di de baja todo el día 23 y el último chico que me atendió me dijo que la llamada se estaba grabando, me dijo que se daba de baja en el momento. Que dejen de decirme que yo les debo nada y que me dejen vivir.

En su escrito de 25 de diciembre de 2023 refiere: "Después de toda la documentación presentada con anterioridad con correos y demás y mis alegaciones. Solo me queda seguir recalcando que yo me di de baja en el plazo que está establecido de prueba. Las personas que atendieron mis peticiones de baja, me dijeron que se grababa la llamada y yo viendo los problemas que me

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

ponían les decía que sí, que por favor grabasen para que quedara constancia. Desde que yo causo baja por teléfono que además les pregunto que, si tengo la baja desde ese momento y me dicen que sí, que lo único que tengo que hacer es llevar los aparatos a la tienda y devolverlos. Pues desde el momento de la baja telefónica hasta que ellos me mandan un correo causando baja, pasan días. Las gestiones que hacen son pésimas y fraudulentas. Si a mí me hubiesen atendido con mis contrataciones yo no me hubiese dado de baja. Pero es que desde el minuto cero, me ha sido imposible contactar con ellos, y si lograba hacerlo, se cortaba la llamada o me pasaban con un operador y luego otro y otro.....No tienen razón, esto es una estafa y me está causando muchos dolores de cabeza y ansiedad.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a la petición de desistimiento de las líneas contratadas, y en contestación a la misma, les indicamos que la línea [REDACTED] fue dada de baja el 21/09/2022, tras la petición de desistimiento solicitada por el cliente.

En este sentido, les informamos de que, dado que se registró dicha petición de desistimiento para las líneas móviles, en fecha 29/03/2023 se tramitó la baja de la línea [REDACTED] sin cargo alguno, y devolución del importe cobrado por dicha línea que ascendía a 37,32 euros (con impuestos), ajustándolo sobre las facturas que en dicha fecha estaban pendientes de pago.

A este respecto, les notificamos que para la línea fija [REDACTED] no consta registro de petición de desistimiento dentro del plazo establecido y fue dada de baja el 04/10/2022, tras la petición realizada por el cliente.

Para finalizar, les recordamos que actualmente el cliente mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 246,22 euros (impuestos incluidos) en marca [REDACTED] correspondiente a las facturas del 21/10/2022 (rectificada), 21/12/2022, 21/01/2023 y 21/02/2023 (éstas 3 últimas son por cargos de gestión de cobros debido a la devolución de las facturas previas), las cuales adjuntamos.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (+34) [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE MADRID por, D. [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 246,22 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada, por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible".

En su escrito de 26 de enero de 2024 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante se dio de baja con fecha 21/09/2022, según mensaje enviado por la mercantil de fecha 23/09/2022, sin referir si la baja es de un número de teléfono o de varios, máxime, cuando el reclamante contrata un pack, no un número de teléfono aislado.

La mercantil aporta tres facturas de importes 186,22 € (que incluye otros cargos de 155,49 € que no aporta justificación de la misma)+ 20 € +20 €. Todas estas facturas no tienen consumo alguno y no especifica los otros cargos que refieren.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, entendiéndolo que esta dentro del periodo de prueba y por tanto dentro del



Comunidad de Madrid

periodo de desistimiento que marca la ley.

Por ello, la mercantil debe proceder a no solicitar importe alguno desde la fecha de baja (21/09/2022).

Así mismo, la mercantil debe proceder a sacar del fichero de solvencia patrimonial en el que pudiera estar inmerso el reclamante por esta circunstancia, y deben de cesar las llamadas exigiéndole deuda alguna.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL