



## LAUDO ARBITRAL

(INTERNET)

N/R.: 00796/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Prenda o TeléfXXX Asociado: XXX

En Madrid, a 07 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup> XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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 lo siguiente: el 19 de abril de 2014 se realiza contrato con XXX, XXX XXX para los números XXX XXX Aportando a XXX el 23 de julio de 2014, con comunicación telefónica al 1004 de la baja. El 1 de septiembre se abona la factura de XXX por el período 18.7 a 17.8, por 72,66 €. En la factura de XXX se recogen a partir del 23 de julio llamadas del número XXX y a partir del 25 de julio, del número XXX. El 10 de septiembre se abona 17,83 € por una factura correspondiente al período 18.8 a 21.8 y el 10 de octubre, 65,68, por la factura de 26.8, sin detalle de llamadas. Se presenta una reclamación al XXX aunque ya ha habido otras. El 11 de noviembre se da orden de devolución al banco de las facturas. El 25 de noviembre recibe una contestación donde dicen que han tramitado la baja el 23.7, se emiten nuevas facturas, correcta en la devolución de 173,5295 €, pero errores en el cobro de router y ONT. El 2 de enero de 2015, recibe una respuesta, indicando que la facturación se regularizó en la factura de 10.12, y el 9 de enero, diciendo que la factura de 10.10 es correcta, en esa misma fecha se reclama al 1004, donde se indica que se deben devolver los equipos, lo que así ocurre el 10 de enero, y se reclama la devolución del importe penalizado en la factura de 10.12.2014. El 22 de enero envía burofax a XXX indicando que se les dé de baja de cualquier tipo de servicios. El 9 de febrero se abona en banco el recibo girado por XXX que contiene la liquidación de la factura devuelta de 11.11.2014 por 65,68 € y el reintegro de la liquidación errónea efectuada el 10.12.2014. La valoración económica de esta reclamación importa los 173,5295 €, correspondientes a las cuotas mensuales especificadas en la factura de 10.12, más el importe de los equipos que se han entregado a XXX, valorados en 50 € por el uso que ya tuvieron, más el correspondiente importe del burofax de 28,7 €, sumando todo 298,54 €. Por ello, solicita que XXX acceda a la rectificación de las facturas emitidas y no le penalice por haber cumplido su permanencia y le reintegre los equipos reclamados indebidamente, por cuanto le

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

corresponde la devolución de 298,54 €, gastos de burofax incluidos. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 12 de marzo de 2015, en el que alega, en

síntesis, que la línea XXX figura dada de baja desde el 23.07.2014. Según se especifica en las condiciones generales del servicio, a la finalización del contrato, el cliente se obliga a devolver el módem/router asociado al servicio, dentro de los quince días naturales siguientes a la resolución del contrato, caso contrario, se facturará una penalización. A pesar de haberse devuelto el módem/router fuera de plazo, se procede al reintegro de 175,93 € por este concepto. La reclamante presenta escrito de fecha 29 de marzo de 2015, en el que, en síntesis, muestra su conformidad parcial con la cantidad indicada, que fue cobrada indebidamente, pero cree que igualmente deben abonarse los 28,07 € del burofax enviado, para que constara de una forma fehaciente la solicitud de cesación de los servicios.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que cambió de compañía, llamando posteriormente para dar de baja el servicio, baja que no se produjo y se facturó hasta el 25 de octubre, incluso se siguió facturando hasta el 10 de noviembre, y posteriormente, ya el 10 de diciembre, se hace efectiva la baja y se gira una liquidación, con el cobro de los equipos. Hasta enero, nadie dijo que tenían que devolver los equipos. Solicita la cantidad referida en su solicitud de arbitraje, incluidos los gastos por el envío del burofax al que se vio obligado para que constara fehacientemente la baja en el servicio.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de representante, quien, en síntesis, entiende que la reclamación ha sido atendida, por cuanto el 23 de marzo de 2015 se bonifica, mediante transferencia a la cuenta bancaria de la reclamante, la cantidad de 175,93 € por la devolución de los equipos, mostrando a la reclamante el ofrecimiento de abonarle los gastos originados por la remisión del burofax, que ascienden a la cantidad de 28,7 €.

El presidente del Colegio Arbitral traslada a la reclamante el ofrecimiento realizado por el representante de la reclamada, aceptando el mismo, ya que con anterioridad le fue transferida a su cuenta bancaria la cantidad de 175,93 € por la devolución de los equipos.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **eleva a Laudo Conciliatorio** el acuerdo alcanzado entre las partes, consistente en que la **reclamada abonará a la reclamante la cantidad de 28,07 €, correspondiente al coste del burofax** dirigido el 22 de enero de 2015, en el que se confirma la solicitud de baja de todos los servicios contratados con XXX.

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 abXXX 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.

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

Madrid, 07 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo XXX

Fdo.: XXX