

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00562 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 15 de junio de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 12 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 17 de febrero de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 7 de abril de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con los cobros y facturas emitidas con posterioridad a la solicitud de baja. Solicita el reintegro de todas las cantidades cobradas indebidamente (353,97€).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisado el historial de contactos, ha verificado que con fecha 16/06/14 el cliente solicitó la baja de la línea XXXXXXXXXX que se tramitó con demora el 14/10/14. Que por ello ha procedido rectificar la

facturación emitida desde agosto hasta noviembre bonificando las cuotas correspondientes que suman 161,66€, IVA incluido. Dicho importe se ha utilizado para compensar la deuda existente en la citada línea y en la línea XXXXXXXXXXXX, quedando un saldo deudor de ésta última de 13,47€

Celebrándose la **audiencia oral el 5 de mayo de 2015**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, debidamente representado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en su reclamación y manifestando que habiendo dado de baja por teléfono en junio de 2014 el servicio le siguen facturando y cobrando. Hasta que en febrero de 2015 se vio obligada a reiterar la baja, pero lógicamente no está de acuerdo con los importes cobrados desde entonces. Entiende que le han devolver los 220,36€ pagados en octubre de 2014 y los 161,66€ que le han bonificado.

Por otro lado, la parte reclamada comparece también debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que al día de la fecha no le consta que el cliente mantenga deuda alguna, tras los ajustes realizados y que la fecha de baja se ha realizado con fecha 14/10/14. Que por lo tanto se ha corregido la facturación emitida desde junio de 2014 si bien los reintegros realizados sólo afectan las cuotas del servicio pero no la compra a plazos del terminal, ni la cuota del seguro.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación emitida así como su rectificativa, habiéndose aplicado la baja del servicio XXXXXXXXXXXX a contar desde junio de 2014, este Colegio Arbitral considera que la facturación emitida ha sido correctamente ajustada y la parte reclamante compensada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**