



**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R01801/2015

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

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 27 de agosto de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

**ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: tal como habrá de constar en los archivos de XXX, en relación con los servicios asociados a la XXX, de la que fue titular, se cursó la baja el 29 de diciembre de 2014, siendo realizada dicha petición por teléfono, a las 20:00 horas, grabándose la conversación, pero girando, incomprensiblemente, un cargo de 67,47 €, con el que no está de acuerdo. Siendo cierto que de conformidad con lo contratado, el operador puede penalizar por baja anticipada, es más cierto que de acuerdo con el art. 89.2 del RDL 1/2007 es abusivo trasladar al consumidor las consecuencias de errores de administración o gestión que no le sean imputables, igualmente, de acuerdo al art. 85.6 y 87.5 de la misma norma, es abusivo las cláusulas que prevea la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones. Por ello, solicita la resolución del contrato sin derecho a penalización por haberse realizado desistimiento en tiempo y forma, la anulación de las facturas, y en concreto de la deuda de 65,98 €, que no le reclamen importe alguno ni por parte de esta operadora ni por parte de la empresa de recobros y la cancelación de sus datos personales de aquellos registros de solvencia patrimonial donde los hayan incluido. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 28 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 29 de diciembre de 2014 la reclamante se puso en contacto con el departamento de Bajas para gestionar la desactivación del servicio XXX, no obstante se le ofertó un cambio a la modalidad Tarjeta Recargable, siendo aceptada por la cliente y aplicándose la desactivación permanente como contrato y el paso a prepago con fecha 2 de enero de 2015. El 22.12.2014, le consta que la entidad bancaria de la reclamante, procedió a devolver la factura generada por el servicio XXX, con fecha de emisión 01.12.2014, por importe de 22,99 € (impuestos incluidos). Por aplicación de la condición general 4 del servicio de comunicaciones móviles postpago de XXX, en la factura posterior que se emitió por la línea citada, con fecha 01.01.2015, de importe 42,99 € (impuestos incluidos), se aplicó un cargo, en concepto de devolución de recibo, de 20 € (impuestos indirectos incluidos). La Sra. XXX ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluido por XXX. Se formula reconvenición por 67,47 €, correspondientes a las facturas de 01.12.2014 y 01.01 y 01.02.2015, según el detalle que se refleja en el escrito. La reclamante presenta escrito de fecha 25 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, no estar de acuerdo con lo contenido en el párrafo segundo de la contestación remitida de contrario, ya que no es cierto que en modo alguno haya aceptado dicho cambio, no acreditando este extremo. No obstante, revisados los cargos y devoluciones realizados, se ha

ARBCRU22

## Comunidad de Madrid

dado cuenta que, en realidad,

XXX tiene razón en reclamar las cantidades que especifica, siendo su error en entender que cada recibo se cobraba en el mismo mes que comprendía su período de facturación, lo cual no es así, como ha comprobado al cotejar las referencias de los diferentes servicios. De modo que está devuelto el recibo correspondiente a noviembre de 2014 y directamente no atendido el de diciembre de 2014, que fueron pasados al cobro, respectivamente en diciembre de 2014 y enero de 2015. De resultas de lo anterior, va a realizar el pago que XXX reclama, siguiendo para ello las instrucciones que adjunta en la propia contestación, rogando realice un escrito para causar baja inmediata en todo servicio con dicha empresa, teniendo en cuenta las habituales dificultades que, incomprensiblemente, siempre aparecen en el momento de dar de baja servicios ante este tipo de compañías, es decir, un escrito que no deje resquicio ni duda alguna en cuanto a la baja definitiva en el servicio, con carácter inmediato. La empresa reclamada presenta escrito de fecha 7 de julio de 2015, en el que, en síntesis, reitera lo alegado en su escrito de fecha 28.05.2015. Confirman la desactivación permanente del servicio XXX con fecha 2 de enero de 2015. El 22.12.2014 se procedió a devolver la factura generada por ese servicio con fecha de emisión 01.12.2014, de importe 22,99 € (impuestos incluidos). La reclamante presenta la cantidad de 67,47 € (impuestos incluidos) pendiente de pago, correspondiente a las facturas de fecha 01.12.2014, y 01.01. y 01.02.2015, por la que solicitan reconvención. Debido al inicio de este expediente, se han llevado a cabo las gestiones oportunas para la exclusión de los datos de los ficheros de solvencia patrimonial durante el plazo legalmente establecido. La reclamante presenta escrito de fecha 20 de julio de 2015, en el que, en síntesis, se ratifica en todo lo expuesto en sus anteriores escritos, no puede documentar la baja solicitada puesto que se realizó por teléfono el 29 de diciembre de 2014 a las 20:00 horas y no le dieron ningún número de referencia. Respecto a los pagos efectuados, adjunta remite los extractos que los documentan. Las facturas de la presente reclamación fueron presentadas en el momento de iniciar la reclamación. Remite el contrato de 24 de julio de 2013. Solicita laudo estimatorio de sus pretensiones.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

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 reclamante así como de la reconvención formulada por la reclamada**, por lo que, tras comprobar, tal y como expresa aquélla en su escrito de fecha 25 de junio de 2015 que “...se ha dado cuenta que, en realidad, XXX tiene razón en reclamar las cantidades que especifica, siendo su error en entender que cada recibo se cobraba en el mismo mes que comprendía su período de facturación, lo cual no es así, como ha comprobado al cotejar las referencias de los diferentes servicios. De modo que está devuelto el recibo correspondiente a noviembre de 2014 y directamente no atendido el de diciembre de 2014, que fueron pasados al cobro, respectivamente en diciembre de 2014 y enero de 2015. De resultas de lo anterior, va a realizar el pago que XXX reclama, siguiendo para ello las instrucciones que adjunta en la propia contestación...”, procede la **baja inmediata en todo los servicios que hubieran sido contratados entre la reclamante y la reclamada, sin que se origine cargo ulterior alguno**, debiendo hacer efectiva la reclamada la exclusión de los datos personales de la reclamante en los ficheros de solvencia patrimonial donde hubieran sido registrados.



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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX