



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00353.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Le cobran 40 euros por retraso en facturas, considerando una práctica abusiva e ilegal. Considera injusto que cuando un cliente se retrasa unos días en abonar la factura le cobren 20 euros y si se equivoca la compañía de telefonía facturando de más, tarda la compañía hasta 60 días en abonarlo.

Solicita que le devuelvan 40 euros y que no vuelvan a tener esta práctica desmedida por unos días de retraso en abonar la factura, imponiendo sanción que corresponda.

La empresa mediante escrito de fecha 27 de febrero de 2018, indica que en virtud de lo dispuesto en las condiciones generales del servicio de comunicaciones móviles postpago de [REDACTED] " el impago de cantidades debidas,.....así como gastos ocasionados por la devolución del recibo y el impago de la factura..."

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 17 de abril de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que existe una falta de mención en el contrato o de forma genérica, sin especificar en ningún momento la cuantía exacta de los costes en los que incurre el operador por la devolución de los recibos.



Comunidad de Madrid

La empresa no explica el por qué no abona el importe de 20 euros por retraso en el pago de la primera factura (noviembre de 2017) reclamado por primera vez el 19 de diciembre de 2017, ya que estaba aprobado y se volvió a reclamar, reclamación cerrada sin ningún tipo de explicación.

En marzo le vuelven a cobrar 20 euros por retraso en el pago, a pesar de haber abonado la de febrero en tiempo y forma.

Solicita que le devuelvan la cantidad de 80 euros de las 4 facturas (noviembre a marzo de 2018) descontando los intereses de demora.

El reclamante presenta escrito de fecha 10 de mayo de 2018 por el que informa que se ha suspendido el servicio de telefonía fija, móvil, fibra óptica, internet, por la controversia de estas facturas. Solicita que la empresa proceda al restablecimiento de los servicios.

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 60 euros**, correspondiente al cargo de “ *gastos por impago de factura*” reflejado en las facturas emitidas el 1 de diciembre de 2017 y el 1 de enero, y febrero de 2018, que comprenden los periodos reclamados por el usuario (de noviembre de 2017, diciembre de 2017 y enero de 2018).

El reclamante manifiesta que se retrasó unos días en abonar la factura del periodo de noviembre de 2017 y que cuando le llegó la factura, detectó que incluía un cargo de 20 euros. Puesto al habla con atención al cliente-en fecha 19 de diciembre- interpuso la preceptiva reclamación siendo informado que dicha cantidad, vendría descontada en la próxima factura, no siendo realizada dicha gestión.

Se abre nueva incidencia el 11 de enero de 2018, sin recibir explicación al respecto.

La empresa no ha desvirtuado estas alegaciones.

Se considera que el cliente no ha dispuesto en el momento de los hechos, de la información necesaria para conocer el alcance y contenido del supuesto cargo asociado al impago de una factura en plazo, no aclarando con precisión a las condiciones generales del servicio, la cuantía exacta en caso de devolución del recibo.



Comunidad de Madrid

En este caso en concreto, el usuario, tenía abierta una incidencia, tal y como recoge la impresión aportada en el área de cliente de la página web, que no obtuvo respuesta de la empresa.

No procede el reintegro de los 20 euros por este concepto de la factura emitida el 1 de abril de 2018, (periodo marzo 2018) porque en este momento el interesado, ya era conocedor de la situación.

En la factura emitida el 1 de marzo de 2018, no aparece el cargo de 20 euros, por lo que se considera que la factura de febrero fue abonada en plazo, tal y como mantiene el reclamante.

No se entra a conocer respecto de la petición de imposición de sanción a la empresa, al carecer este Órgano Arbitral de competencia, sobre dicha materia, sin perjuicio de que si el reclamante lo estima conveniente pueda ejercer cuántas acciones considere oportunas en este sentido.

La empresa debe proceder al restablecimiento del servicio, ya que según manifiesta el reclamante, está al corriente de pagos con la empresa.

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.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.