

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01524.3/2019

RECLAMANTE
RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████ en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que tiene contratado dos paquetes a su nombre en la calle [REDACTED] hasta junio de 2017 se realizaban los cobros en dos facturas separadas, una por domicilio, sin embargo en ese mes se realizó un cargo de 774,57 euros, ante un cargo tan exorbitante realizó reclamación el 2 de julio determinándose que hubo un problema de facturación masivo por parte de la operadora, en la factura de agosto de 2017 aparece un saldo de facturas anteriores por 57,04 euros, por lo que se realizó segunda reclamación, confirmando la mercantil que no hay facturas pendientes y que está al corriente de pago, que continúa el error de facturación masivo, en la factura de septiembre de 2017 se vuelve a repetir la situación anterior y se realiza una tercera reclamación con idéntica respuesta, en el mes de octubre de 2017 repitiéndose la situación opta por comunicarse con atención al cliente donde para su sorpresa le informan que tiene una deuda de 398,66 euros y que su cuarta reclamación la trasladan al departamento de facturación, al no obtener respuesta interpone una nueva reclamación, al mismo tiempo el contrato del domicilio [REDACTED], vencía a finales de octubre recibiendo del departamento de contratación una oferta con las mismas condiciones que tenía durante el primer año, por lo que renueva el contrato; en diciembre de 2017 ante la ausencia de respuesta por lo que presenta la sexta reclamación, el día 15 se queda sin ningún servicio contratado en ambos domicilios. La opción para regularizar la situación fue que enviara por fax los comprobantes de pago de las facturas pero una vez llevado a cabo no se realizó la regularización, se presenta la séptima reclamación en la oficina de [REDACTED] informándole que el problema podría ser la duplicidad de facturas, remitiéndole a otras oficinas en el que le citan para el 27 de diciembre, el día de la cita le confirman el error de facturación por parte de [REDACTED] pero que al aparecer una deuda de 800 euros debía el supervisor autorizar cualquier modificación pero no se encontraba en ese momento por lo que le llamarían al día siguiente, dicha llamada no se llevó a cabo, por todo lo anterior solicitó la portabilidad de los dos contratos a nombre de dos titulares, en el contrato de Bravo Murillo no se pudo realizar la portabilidad al cambiar de titular, por lo que el contrato no ha podido ser cambiado de compañía ni ha podido cancelarse al aparecer una deuda de más de 1.000 euros y que sigue facturándose. Solicita anular la deuda, indemnizar por la interrupción de los servicios de telefonía e internet, eliminar los datos personales de cualquier empresa de cobros o fichero de morosos y devolución de la tarifa cobrada en Nueva York.

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada alega que han procedido a una revisión de los pagos realizados por el reclamante, que las facturas correspondiente a los recibos que envía como justificantes se encuentran al corriente, no obstante, le informan que el importe que mantiene pendiente con [REDACTED] corresponde con la facturación emitida desde septiembre 2017 a abril de 2018. Por último, informan que el reclamante tiene un importe pendiente de pago que asciende a 1453.11 euros, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a la facturas mencionadas anteriormente y cuya reconvencción expresa solicitamos.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que de los dos contratos facturados por separado, desde julio solo se emite una única factura de los dos contratados, reconoce el consumo de roaming, en diciembre se produce la baja total por impago, pero el producto que le reclaman está incluido en la factura pagada, la línea que por la deuda no le daban de baja finalmente se produjo el 23 de abril de 2018, tiene pagado la factura de diciembre (60,45 euros) de enero (57,04 euros) y devueltas la de febrero (74 euros) y, marzo (17,35 euros).

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus anteriores manifestaciones.

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 **ESTIMAR** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto ante las manifestaciones realizadas por la parte reclamante en el acto de la vista, las sucesivas reclamaciones realizadas desde el primer momento de producirse las incidencias, la acreditación del pago de las facturas y la falta de prueba por el reclamado de la existencia de la deuda reclamada, que sin más justificación lo pasa al cobro, indicando únicamente una cantidad final sin desglose de conceptos y sin contradecir al reclamante, procede:

Anular la deuda existente, por importe de 1453.11 euros, impuestos indirectos incluidos.

En consecuencia el **reclamado deberá abonar** a la parte reclamante, en relación a la factura de noviembre de 2017, la cantidad de **161,20 euros**, (impuestos indirectos no incluidos), de la línea 620812148, en concepto de Tarifa de Viaje Mundo, ofrecidos como garantía comercial, al haber procedido a descontarlo de la deuda como abono.

La reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para **excluir** los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

No entrar a conocer sobre la indemnización de daños y perjuicios personales al no tener carácter consumista, queda expedita la vía judicial.

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

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 12 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]