



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02509.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de octubre de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la facturación en exceso sin justificación, habiendo realizado la empresa abonos, y la facturación de cargos por devolución de factura, que no es cierto que se haya producido, circunstancia que la empresa no ha acreditado. Solicita el reintegro de 232 €+iva facturados erróneamente en concepto de devoluciones que no se han producido por su parte, cancelación de la supuesta deuda de 29,17 € que reclama la empresa y la cancelación de sus datos personales.

La empresa reclamada contesta por escrito de fecha 25 de abril de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los cargos facturados se generan debido a que la entidad bancaria ha devuelto las facturas de todos los periodos de facturación desde el 20 de diciembre de 2017 hasta el 16 de diciembre de 2018. Se ha solicitado la recogida de los equipos y terminales, y si se cumplen las condiciones se procedería a anular el importe pendiente de pago de 129,90 euros. La reclamante adeuda 210,43 € de las facturas de diciembre de 2018, y enero y febrero de 2019, deuda sobre la que formula reconvencción.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 7 de junio de 2019 del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa no prueba que haya devuelto el banco los recibos, y no contesta a las incidencias por la facturación. Solicita la devolución de 232 euros + iva facturados en concepto de devoluciones, cancelen la deuda y sus datos de carácter personal.

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 aporta escrito de fecha 28 de agosto de 2019, manifestando que por un fallo en el sistema operativo de cobro por teléfono, le pasaron cuatro veces el cargo de 91,27 euros, llevando el recargo del error en la facturación, pues ese mes estaba abonado en el periodo de facturación, aún así después de muchas conversaciones de discusión telefónica, una empleada antes de cambiarse de compañía, le llaman para reconocer ambos errores y pedir disculpas ofertando una tarifa plana para el resto de su vida, y subsanar entonces todos los errores mensuales, además del cargo multiplicado por cuatro. Adjunta documento bancario del pago.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de fecha 9 de septiembre de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, reiterando sus alegaciones y manifiesta que una vez confirmada la devolución de los dispositivos por la reclamante con fecha 9 de mayo de 2019 se realizó un ajuste de 129,40 euros (exento de impuestos) en relación a los cargos por no devolución de dispositivos, reflejados en la factura de 16 de febrero de 2019, que constaba pendiente de abono. Por otro lado, respecto a los cuatro pagos de 91,27 euros realizados por la reclamante el 10 de octubre de 2018, informa que el primero de ellos se aplicó sobre la factura de 16 de septiembre de 2018 por importe de 91,27 euros, y el segundo sobre la factura de 16 de octubre de 2018 por importe de 95,10 euros, que se encontraban pendientes de pago. Con fecha 13 de noviembre de 2018 la empresa comunicó con la reclamante para efectuarle la devolución del importe a su favor de 178,71 euros, siendo rechazada por la reclamante. En este sentido, con fecha 9 de septiembre de 2019, se ha procedido a efectuar la devolución de este importe, y para ello se ha anulado el importe pendiente de pago de 81,02 euros correspondiente a las facturas de 16 de diciembre de 2018 y 16 de enero de 2019, que constan pendientes de abono, quedando la reclamante al corriente de pago, y queda un saldo a su favor de 97,98 euros, que le será devuelto en la cuenta bancaria en la que tiene domiciliado el pago de las facturas. Finalmente manifiesta que [REDACTED] ha procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubiera sido incluido.

La parte reclamante presenta nuevo escrito de fecha 11 de septiembre de 2019 contestando que se ratifica en sus escritos anteriores, que la empresa reclamada, como le manifestó, tuvo un fallo en el sistema operativo de cobro pasándole cuatro veces el cargo de 91,27€, llevando el recargo del error en la facturación, pues ese mes estaba abonando en el periodo de facturación. Que un operador le reconoció que al realizar un cambio de tarifa en su contrato se había generado un error de administración que hacía que se le facturara erróneamente y que se le contabilizara como devueltos recibos que no lo estaban. Que se evidencian errores anteriores en la facturación al haber tenido que realizar varias devoluciones. Que no ha devuelto ningún cargo y la empresa no ha demostrado lo contrario por lo que no procede cobro ninguno en ese concepto. Solicita la devolución de 232 €+iva, que cancelen la supuesta deuda de 29,17 € y que supriman sus datos de carácter personal.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no acredita que los recibos bancarios no fueron devueltos por la entidad bancaria al no haber aportado el documento con los movimientos bancarios de la cuenta en la que estaba domiciliado el pago de las facturas, que los tres abonos realizados en la facturación no justifican que la incidencia en el cobro de las facturas no fuera por causa imputable a la parte reclamante, no haciendo referencia además el primero de los abonos al concepto por cargo devolución de factura ni corresponderse con su importe. Que la empresa reclamada ha anulado la factura de fecha 20 de febrero de 2019 por importe de 129,40 € que se encontraba pendiente de pago al haber confirmado la devolución de los dispositivos, y reconoce la incidencia en el cobro cuatro veces del cargo por importe de 91,27 euros que la parte reclamante sí ha



Comunidad de Madrid

acreditado aportando el correspondiente documento bancario, y teniendo en cuenta las facturas que se encontraban pendientes de pago de fecha 20 de diciembre de 2018 y 20 de enero de 2019 que reflejan consumo hasta la fecha de baja, se compensan dando un saldo a favor de la parte reclamante de **97,88 € que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante en la cuenta bancaria desde la que se realizó el pago que consta en el documento aportado por la parte reclamante, del que se dio traslado a la empresa reclamada con fecha 29 de agosto de 2019, o en otra cuenta de su titularidad que designe la parte reclamante.**

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.

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.

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