



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03920.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con los importes facturados. Llevaba 6 meses pagando una factura de 200/230 euros. Reclamó en tienda facturas de los meses de Octubre 2017 a Mayo de 2018 (en los que se había subido el recibo sin motivo). Con fecha 11/04/2018 realizó un cambio de tarifa, recortando servicios, por importe de 82,91 euros más iva pero siguió pagando más de 200 euros. Cambió de compañía. Ha devuelto las facturas a la espera de una correcta facturación. Solicita se le reintegre los importes cobrados incorrectamente; compensación por todo el tiempo perdido, mala fe y estafa al cliente(por cobrar por servicios no prestados) y multa a la compañía.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que han comprobado facturas de fechas 26/04 y 26/05/2018, siendo correcta la aplicación de la tarifa. El importe pendiente de pago por parte del cliente asciende a 657,91 euros, impuestos incluidos por las facturas emitidas en fecha 26/04, 26/05 y 26/06/2018, cantidad de la que solicitan se acuerde el pago de dicho importe por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

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 oral y se reitera en sus alegaciones y parte de la reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que no ha abonado las facturas reclamadas por la compañía, por disconformidad con los importes facturados y con determinadas llamadas/conceptos que se reflejan en ellas; han facturado llamadas/consumos en móviles sin estar en el país y no utilizarlos; está conforme en abonar la tarifa (82,91 euros), terminal, algún consumo pero no el resto. Ha cambiado de operadora.

ARBCRS32

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 comparece a la Audiencia oral, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, en el que reitera sus alegaciones, deuda reclamada y se opone a la reclamación.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto a la vista de las **facturas de fechas 28/04, 28/05 y 28/06/2018**, se constata que existe reflejado en ellas, entre otros, cuotas de terminales y consumos efectuados que no están incluidos en la tarifa contratada. Ahora bien, ante las manifestaciones del reclamante al respecto y aunque el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían desde cada línea de teléfono y su duración, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados, aunque haya sido de forma involuntaria, desde cada línea, no queda acreditado por la compañía:

- La contratación del Superbono Familia Total y FlexiGB Love 5 por los que se efectúa los cargos de 14,46 euros y de 12,36 euros, sin impuestos, respectivamente, en factura de fecha 26/04/2018.
- El importe de 52,33 euros, exento de impuestos, reflejado en factura de fecha 26/06/2018, por cambio de condiciones en tarifa.

Por ello, el importe de 95,77 euros, impuestos incluidos, facturado por los conceptos mencionados, deberá descontarse de la deuda reclamada (657,91 euros) **debiendo**, en consecuencia, **el reclamante abonar a la reclamada la cantidad de QUINIENTOS SESENTA Y DOS EUROS CON CATORCE CÉNTIMOS (562,14 euros)**, por las facturas mencionadas cuyo pago no ha acreditado.

Este Colegio Arbitral no entra a conocer, **quedando expedita la vía judicial**, sobre la pretensión de:

- Reintegro de importes por facturas emitidas con anterioridad a la de fecha 26/04/2018 toda vez que, tal y como se establece en el artículo 48.3 a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, no se han aportado los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto (facturas reclamadas, documentos de abono...).
- Multa a la compañía al no tener atribuidas los Órganos Arbitrales competencia en materia sancionadora por hechos que pudieran vulnerar la normativa en materia de consumo, en este caso.
- No habiéndose acreditado ningún gasto económico, el Colegio Arbitral carece de competencia para resolver sobre indemnización por daños y perjuicios de carácter personal.

Se recomienda al reclamante, si no lo hubiere hecho, devolver a la reclamada los equipos que ésta proporcionó (ont, router..) para evitar que se facture por ellos, demandando justificante de su entrega.

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.

Madrid, 26 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL