

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04286.8 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de febrero de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 5 de octubre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada ese mismo día **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 24 de enero de 2018, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el cambio de domiciliación bancaria llevado a cabo por la operadora generando la devolución de facturas y el corte en el suministro. Solicita la rehabilitación inmediata del servicio, una indemnización por los daños y perjuicios causados (gestiones, tiempo empleado, mala atención telefónica, cesión de datos a terceros, falta del servicio, etc), saber porque y quién ha sido el responsable, una garantía de que no vuelva a producirse, el reintegro de las facturas de los períodos sin servicio y de las cuotas de

rehabilitación facturadas, una disculpa por el maltrato recibido y la certificación de no figurar en los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, realizadas las oportunas comprobaciones, debido a una incidencia en los sistemas, por error informático, se modificaron los datos bancarios de domiciliación del servicio [REDACTED] que fueron corregidos con fecha 23/08/17. Que asimismo, ha procedido al reintegro de 30,25€ por la rehabilitación del servicio facturada y al abono de 62,86€ por la interrupción del servicio del 8 al 23 de agosto, y del 3 al 5 de octubre, trasladando las disculpas por las molestias causadas e informando que no se han remitido los datos de la reclamante a servicios de recobro, ni a ficheros de solvencia patrimonial.

Celebrándose la **audiencia oral el 20 de febrero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que el cambio de domiciliación llevado a cabo no fue en modo alguno solicitado por ella, aunque cree que en el tiempo puede coincidir con su solicitud de dar de baja el servicio de contestador de su línea. Que aunque le han reconocido el error, la operadora sigue sin decirle a qué se ha debido y quién ha sido el responsable.

Las consecuencias han sido padecer toda una serie de problemas desde abril hasta diciembre de 2017, 21 días sin servicio, un sinfín de llamadas y reclamaciones, así como un acoso y mal trato recibido. Actualmente mantiene adecuadamente el servicio, aunque internet es algo más deficiente. Pero sigue solicitando de la operadora una contestación a sus preguntas y que se cambien los protocolos de atención al cliente dada su ineficacia y la falta total de competencia y transparencia.

Además, la suspensión del servicio padecida en dos ocasiones (agosto y octubre) sin previa verificación del problema genera una total indefensión. Cree que la operadora debe verificar con anterioridad el motivo del impago, especialmente cuando la causa es ajena al cliente, y para colmo recibe amenazas en calidad de "morosa". De hecho la operadora ha trasladado sus datos a una empresa de recobro y saber qué medidas se van a tomar en el futuro para evitar situaciones como la suya.

Solicita una indemnización por la falta de atención y todo el mal trato recibido, y otra de 1469,30€ por los problemas padecidos en casa por su marido pues siendo Catedrático de Universidad precisa de internet para su trabajo, en concreto por cinco de los 21 días de suspensión del servicio, dos en agosto y tres en octubre.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. [REDACTED] manifestando a su vez que reitera las disculpas por lo sucedido, insistiendo que desde luego no se ha producido como represalia alguna. Es cierto que el problema se ha generado por un error administrativo cometido por una de

las personas que tramita la administración, y como consecuencia de los procesos automáticos establecidos, se han producido las suspensiones del servicio y el recobro por los gestores.

Admitido el error administrativo ha procedido al abono de distintos importes (60,50€ y 62,86€) por las cuotas de rehabilitación y por los días sin servicio, entendiendo que con ellos ha compensado la falta del servicio. Que no ha detectado cobro alguno del servicio del contestador reclamado, pero ofrece desconectar el mismo. En cuanto a los servicios de atención de su empresa no puede ofrecer ninguna solución por no ser materia arbitrable.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación del servicio contratado, emitida desde mayo de 2017 hasta febrero de 2018, vista la certificación bancaria aportada por la reclamante, los cuatro avisos de pago y las dos cuotas de rehabilitación del servicio facturadas; se confirma el error cometido por la operadora en su sistema informático al modificar unilateralmente en abril de 2017 los datos bancarios de domiciliación del servicio.

Debiendo en consecuencia la empresa reclamada compensar a la reclamante con los siguientes conceptos:

- Reintegro de las dos cuotas de rehabilitación del servicio facturadas en octubre y diciembre de 2017, cuya suma asciende a 60,50€, IVA incluido, cantidad que ya ha sido debidamente abonada.
- De conformidad con el artº 15 del Real Decreto 899/2009, por el que se aprueba la Carta de Derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, compensar a la reclamante con cinco veces la cuota mensual de abono del servicio telefónico prorrateado por el tiempo de la suspensión del servicio (21 días), lo que asciende a 60,90€, IVA incluido.
- Reintegro de la cuota de abono de internet correspondiente a los 21 días de suspensión del servicio (del 6 al 23 de agosto, y del 3 al 5 de octubre), lo que asciende a 26,60€, IVA incluido, de conformidad con el artº 16 del RD antes citado.

De modo que al día de la fecha, habiendo reintegrado la operadora 60,50€ de las dos cuotas de rehabilitación de servicio y 62,86€ de cuotas prorrateadas por la interrupción indebida del servicio, queda un saldo final a abonar por la reclamada a la reclamante de 24,64€, IVA incluido.

En cuanto al servicio de identificación de llamadas también reclamado, informar a la reclamante que éste no se le viene facturando desde agosto de 2017.

NO ENTRANDO A CONOCER de la pretensión formulada por la parte reclamante relativa al pago por la reclamada de una indemnización económica por los daños y perjuicios de carácter personal, moral y profesional, ocasionados como consecuencia de la suspensión del servicio padecido por los siguientes motivos:

En cuanto a la reclamación de los perjuicios profesionales padecidos por su marido, si bien la reclamante ha cuantificado la indemnización que solicita en 1469,30€, conforme a lo dispuesto en el Artículo 1, punto 2, del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al encontrarse esta vía reservada a consumidores y usuarios finales destinatarios de bienes y servicios, no procede atender la citada indemnización pues el uso de la línea objeto de controversia por un docente en el ejercicio su profesión no puede ser materia de arbitraje de consumo.

Siendo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

En cuanto a la reclamación de daños y perjuicios de carácter personal, aunque la reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno; ello no obstante, los perjuicios, tanto personales como morales, tampoco son materia consumerista, sino de orden civil.

Finalmente, y en todo caso, las indemnizaciones por daños y perjuicios están expresamente excluidas del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada; no existiendo en consecuencia formalizado Convenio Arbitral al respecto, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la indemnización reclamada y dejando expedita la vía judicial para su reclamación.

NO ENTRANDO A CONOCER tampoco de la reclamación de tipo genérico relativa al servicio de atención al cliente y al funcionamiento del operador, ni de la cesión de datos de carácter personal, por carecer nuevamente este Colegio Arbitral de competencias al respecto, siendo los organismos competentes en la materia, la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital, y la Agencia Española de Protección de Datos, respectivamente.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 24,64€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

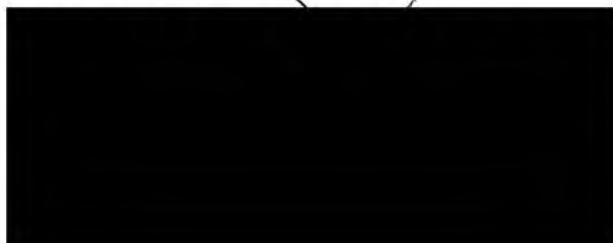
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

