



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04636.1/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de marzo 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 que: al cambiar el terminal le indicaron en la operadora que estaba con un exceso de gigas y que le facturarían menos euros. Haciendo caso a sus indicaciones contrató con los gigas que le indicaron 16B a velocidad 4G y 0 e/min las 24 horas por 11,95 €/mes. Al principio todo fue según lo acordado, pero sin avisar han ido subiendo paulatinamente, según demuestra con las facturas que aporta. Además le han incluido en servicios como Beenobi o Teletube que jamás ha solicitado, ni conoce de qué van. Ha devuelto las facturas de septiembre y octubre, y ha dado orden de lo abonar la de noviembre hasta aclarar en la situación de auténtico engaño cuando siempre ha actuado de buena fe. Por ello, solicita la devolución de las cantidades cobradas en exceso desde mayo de 2017, que ascienden a: 110,60 €, partiendo de la cantidad de 50,00 €/mes, superior en todo. Está dispuesto a abonar el servicio de voz, pero no el servicio de internet hasta aclarar ese asunto, provocado por [REDACTED].

En escrito de 24 de noviembre de 2017 pone en conocimiento que al sentirse acosado por las llamadas de Orange requiriéndole el abono de facturas impagadas, ha dirigido carta a Orange resaltando que ha abonado parte de la factura y le piden otra cantidad, exponiéndole todo lo ocurrido respecto a su reclamación

En escrito de 16 de enero de 2018, da traslado de la denuncia presentada a la Agencia de Protección de Datos.

En escrito de 29 de enero de 2018, da cuenta que ha tenido que presentar una segunda denuncia ante la Comisaría de Policía por acoso.

En escrito de 13 de febrero de 2018, alega que la operadora le ha incluido en el registro de morosos Asnef, sin esperar a la Resolución Arbitral, cuyo expediente se encuentra en tramitación.



Comunidad de Madrid

La entidad reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 23 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que han revisado la facturación generada en la línea [REDACTED], sin haberse observado anomalías en la misma, ya que corresponde a la cuota del producto contratado y al consumo realizado. El producto de ampliación de megas, es una característica propia de la tarifa contratada por el cliente, en este caso, la tarifa Colibrí, que consiste en que una vez superado el consumo de megas, el cliente puede navegar a máxima velocidad con la ampliación de megas. Sobre todas las tarifas de [REDACTED] además de en las condiciones Generales indicadas en los folletos publicitarios, los clientes disponen de información detallada a través del propio distribuidor, en la página Web de [REDACTED] en los encartes de las facturas, así como llamando al teléfono de Atención Al Cliente de [REDACTED] 1470. En cuanto al servicio de aplicaciones a terceros, dentro del ámbito de la oferta de adhesión se incluyen las reclamaciones relativas al servicio de telefonía móvil, fija e internet, limitando el conocimiento de estas reclamaciones, entre otras, a reclamaciones que versen sobre pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros. Se están reclamando los cargos asociados a aplicaciones a terceros en las facturas de 12.10.2017 y 12.11.2017. Dicha reclamación no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que el hecho reclamado versa sobre servicios de terceros., por lo que se insta el archivo del expediente. El importe pendiente de pago es de 165,29 € (impuestos incluidos) de las facturas de fechas 12.09 y 12.10.2017, sobre cuya cantidad solicitan reconvención.

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 presenta escrito de fecha 12 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que durante los cuatro últimos meses ha venido recibiendo llamadas de forma amenazante, requiriendo el abono de diversas cantidades, lo que ha motivado tres denuncias en Comisaría y dos en la Agencia de Protección de Datos. Que para tratar de solucionar este problema se han enviado al operador seis faxes, una carta certificada y un burofax.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 9 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que reitera lo alegado en el escrito de 23 de noviembre de 2017, y actualiza la cantidad pendiente de pago a 444,34, sobre la que formula reconvención, correspondiente a las facturas de 12.09, 12.10, 12.11 y 12.12.2017.

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 en parte las pretensiones del reclamante, así como la reconvención formulada por la entidad reclamada**, toda vez que partiendo de la consideración de que resulta incoherente que la reclamada se apoye en una limitación de la oferta de adhesión al sistema arbitral de consumo, para no



considerar parte de la reclamación planteada, pero por el contrario, no tiene el menor inconveniente para formular una reconvencción sobre la totalidad de lo que se reclama, parece oportuno examinar y pronunciarse sobre la reclamación, íntegramente planteada. Así, teniendo en cuenta: a) que desde diciembre de 2016, hasta el mes de agosto de 2017 han sido abonadas las cantidades correspondientes a la tarifa contratada, los consumos efectuados, así como las de la compra del dispositivo adquirido por el sistema de compra a plazos, lo que supone una cantidad de 146,25 €; b) que desde los meses de enero de 2017 hasta agosto de 2017, se han venido facturado de forma indebida, unas cantidades por servicios no contratados, ni solicitados ni utilizados, sin que la reclamada haya acreditado lo contrario, por importe de 153,27 €; c) y que, en definitiva, es cierto que el reclamante adeuda a la reclamada la cantidad de 227,57 €, por las cantidades de la adquisición, por el por el sistema de compra a plazos de un terminal, desde septiembre de 2017, hasta noviembre de 2018, por importe de 227,50 €, más 17,68 € y 29,39 € de las facturas de septiembre y octubre de 2017 respectivamente, **procede que el reclamante abone a la reclamada la cantidad de 121,30 €, resultante de la diferencia existente entre lo que se debió abonar, cantidad reconocida por el propio reclamante como adeuda, de 274,57 €, menos la cantidad indebidamente facturada, por importe de 153,27 €.** Una vez se haya abonado tal cantidad, momento a partir del cual la deuda habrá quedado extinguida, la entidad reclamada debe cursar las instrucciones precisas para que los datos personales del reclamante, sean dados de baja en los registros de solvencia patrimonial en que pudieran haber sido inscritos.

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.



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 al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

