



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07541.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de abril de 2019 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:

Durante unos años tenía contratada la tarifa Kanguro que comprende: línea+servicios de internet+llamadas cuyo precio total era de 45 euros +IVA. Se desglosa en dos facturas, una de 35 euros + IVA y otra de 15 euros + IVA. El 3 de mayo de 2016 firma un contrato con tarifa Canguro familia limitada por valor de 51,08 euros +IVA. Esta tarifa comprende internet(94720...) + 2 líneas móviles (6549.. y 6058...).En la misma factura se incluye el pago a plazos de dos teléfonos móviles. Posteriormente, contrata 4G de [REDACTED] en casa. Su sorpresa comienza cuando mensualmente paga los pagos de los teléfonos móviles + 4 G en casa y además le cobran las facturas de un contrato anterior. Así sucesivamente desde abril de 2016 hasta noviembre de 2018.

En enero de 2018 le comunican que a partir de febrero de 2018 su tarifa se incrementa a 89,95 euros, hasta ahí todo perfecto, pero es que le han estado cobrando dos facturas mensualmente todo el tiempo señalado anteriormente.

Solicita que le devuelvan el dinero cobrado de más según consta en la reclamación.

Manifiesta la empresa reclamada, mediante escrito de fecha 14 de diciembre de 2018, que tras las comprobaciones realizadas, no consta que al cliente se le informara desde el punto de venta que se le fuera a aplicar ningún importe a su favor y se le facilitó la documentación del cambio de tarifas de las líneas móviles 6058... y 6549...

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 26 de marzo de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Solicita la devolución de 18,15 euros mensuales más intereses, desde mayo de 2016 hasta noviembre de 2018 (ambos incluidos) que considera que se le ha cobrado de más.

Comunidad de Madrid

En total 562,65 euros + 20% de interés= 675,18 euros.

Respecto a la indemnización en concepto de daños y perjuicios, considera que son por el trato inadecuado al cliente y los cortes de ADSL como medida disuasoria, que valora en importe total a la cantidad reclamada: 675,18 euros. En total solicita, 1.350,36 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 12 de marzo de 2019, señalando en primer término las materias que se encuentran fuera de la oferta pública de adhesión al sistema arbitral, que son:

c) “aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios” y d) “facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje”. Solicitan archivo en relación a estos asuntos.

Respecto al tema de punto de venta, respecto del cambio de tarifas y facturación emitida desde diciembre de 2017, no consta que al cliente se le informara de aplicación de importe a su favor y se le facilitó la información del cambio de tarifas.

Se revisa la facturación de las tres líneas móviles y son correctas.

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, **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la empresa reclamada **reintegrarle la cantidad total de 120,25 euros** correspondiente al 50% de la cantidad cobrada en concepto de “línea +servicios de internet+llamadas” de la línea número 947202... de las facturas emitidas entre octubre de 2017 y noviembre de 2018.

Según recoge la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral que la empresa ha realizado, existen una serie de materias que no pueden ser resueltas a través del presente procedimiento Arbitral, y en concreto:

“aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios” y “facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje”.

Por lo tanto, teniendo en cuenta la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje: 22/10/2018, se han valorado las facturas impugnadas entre octubre de 2017(doce meses atrás) y noviembre de 2018.

Ninguna de las partes en conflicto aportan el contrato de la línea 947202...., habiendo manifestado la reclamante que lo pide en el punto de venta. Se comprueba por otra parte, que en las dos facturas de esta línea, que obran en el expediente no hay consumo, por lo que ante esta situación y en equidad se considera que debe reintegrarse el 50 % de las cantidades reclamadas correspondiente a ese periodo.

No procede abonar los importes solicitados en concepto de intereses, al no quedar



Comunidad de Madrid

suficientemente acreditados, considerándose por otro lado que la deuda no es líquida y exigible – no mora- al estar sujeto a decisión arbitral este conflicto.

No se entra a conocer respecto de la solicitud de daños y perjuicios, al carecer de competencia sobre dicha materia este Órgano Arbitral, (se trata de una materia que está excluida de arbitraje), sin perjuicio de que la usuaria si lo estima conveniente, ejercite cuantas acciones estime convenientes en defensa de sus intereses.

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.

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.

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