



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02303.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 26 de enero de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: que el 6 de agosto de 2018 contrató servicios, domiciliando los pagos en La #####, que a mediados del año 2019 le comenzaron a cobrar 30 euros adicionales en concepto de devolución de recibos por envío de las facturas al Banco #####, sin que hubiera hecho cambio de domiciliación a dicho Banco, que desconoce el número ##### pero ##### lo tiene a su nombre. Solicita le devuelvan las cantidades cobradas porque el error de cambio de domiciliación bancaria lo ha cometido la empresa, y los importes cobrados de la línea ##### también se han devuelto porque esa línea no es suya, y que dejen de enviarle recibos porque ya le dieron de baja como cliente.

La parte reclamada alega que en cuanto a la contratación de la línea ##### el ##### activó la línea ##### el 27/05/2019 con la tarifa 250 minutos + 4 Gb., que, a petición del cliente, se cambió el titular de la línea ##### con fecha 02/07/2019, dejando desde dicha fecha de estar vinculada a nombre del #####. En relación a la **reclamación** del cliente, en la que en resumen manifiesta que "se han falsificado/usurpado sus datos personales y se ha tramitado un alta de los servicios con ##### sin su consentimiento", les informamos de que el abonado deberá poner en conocimiento de estos hechos por parte del abonado ante las Fuerzas de Seguridad del Estado, considerando que podría tratarse de un presunto delito de suplantación y utilización indebida de los datos, que ##### no es competente para valorar si el abonado ha sido objeto de una suplantación o robo de datos, este pronunciamiento le corresponde a la Jurisdicción Ordinaria con la colaboración de los Agentes Facultados para ello. Que en relación a lo anterior, hasta que ##### no reciba la correspondiente denuncia para seguir realizando las comprobaciones y gestiones pertinentes, no procede la anulación de los importes facturados por los servicios asociados a la numeración #####

En cuanto al cambio de la cuenta bancaria, no consta acreditado que el mismo sea debido a la petición del cliente, conforme se indica por la reclamada, por ello si bien las facturas deben ser abonadas se entiende no corresponde el abono debido a la devolución de las facturas emitidas el 20/10/2019, 20/11/2019 y 20/12/2019, se emiten cargos por devolución por un importe de 31,00 euros (exentos de impuestos) en las facturas del 20/11/2019, 20/12/2019 y 20/01/2020 que deben ser anulados.

En cuanto a la suspensión de las líneas, con fecha 13/02/##### procedió a aplicar una suspensión temporal de las líneas ##### y ##### por impago de la factura de fecha.

Comunidad de Madrid

20/01/2020, que según consta en las condiciones generales del contrato: “El retraso en el pago total o parcial por parte del cliente durante un periodo superior a un mes, facultará a ##### a la suspensión temporal del servicio contratado por el cliente, la suspensión del servicio telefónico por falta de pago, supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al cliente del pago de las cuotas fijas”. En este sentido, para que se restablezca el servicio de las líneas ##### y ##### el cliente tiene que estar al corriente de pago. Si el cliente no desea mantener dichas líneas dadas de alta en #####, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente 1565 para tramitar la baja de las mismas.

Que no ha quedado acreditada la contratación de la línea ##### en tanto en cuanto el ejemplar de contrato aportado por el reclamado no aparece suscrito por el reclamante en la medida en que aparece una autocertificación emitida por la propia reclamada sobre contratación aceptada por SMS que no ha sido remitida a este colegio arbitral.

Aunque se hace referencia a una posible suplantación, sin embargo, los datos son correctos y podría deberse tanto a un error como a una posible suplantación, dado que el certificado de contratación se trata de pasos subsiguientes que no incorporan ni el documento, ni la aceptación afirmativa va ligada al contrato al cual hace o haría referencia, motivo por el que puede tratarse de una suplantación o de un mero error en la contratación. Que no obstante lo anterior, no consta detallada la facturación realizada, ni la existencia o no de consumo en las meritadas facturas, ni a qué números de teléfono se habrían producido los mismos, por lo que este Colegio carece de elementos para poder entrar a conocer.

Que ##### por deferencia comercial ha procedido a realizar un ajuste por un importe de 38,97 euros (exentos de impuestos), por el cargo por gestión de cobro emitido en la factura de fecha 20/12/2020, que constaba pendiente de pago, correspondiendo igualmente descontar el resto de las cuantías procedentes bien de gestión de cobro bien de devoluciones de factura. Tras dichos ajustes el ##### mantiene un importe pendiente de pago en ##### de 373,39 euros (impuestos incluidos), por la cuota mensual de las líneas ##### y ##### por los consumos realizados por la línea ##### de las facturas de fecha 20/01/2020, 20/02/2020, 20/03/2020, 20/04/2020, 20/05/2020, 20/06/2020, 20/07/2020, 20/08/2020, 20/09/2020, 20/10/2020, 20/11/2020 y 20/12/2020.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante, por cuanto se reducen las facturas pendientes de abono de las cuantías referidas a gestión de cobros o devolución de facturas. Respecto a la línea ##### en la medida en que no constan ni las facturas abonadas, ni el detalle de la misma, ni la existencia o inexistencia de consumos, este Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER**, pudiendo el reclamante acudir a la vía judicial o a la oportuna denuncia ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado si considera que se ha producido tal suplantación.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.



Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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 al principio.