



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 02584.2 / 2022.pdf**

**RECLAMANTE:**

NIF

**RECLAMADO:**

CIF

En Madrid, a 18 de octubre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación Unión de Consumidores de la CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 4 de marzo de 2022 por la disconformidad con la facturación de los cargos por retraso en el pago, que entiende indebidos y abusivos, y con los cargos injustificados por reenganche por cortes de línea. Tales conceptos no están contemplados contractualmente y son abusivos, por lo que solicita la rectificación de las facturas y procedan a la devolución, cese el requerimiento de deuda indebida y que no incluyan sus datos en registro de solvencia patrimonial.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 30 de marzo de 2022, alegando que las reclamaciones sobre las facturas de fecha 08/03/18, 08/03/19, 08/05/20, 08/12/20, 08/01/21 y 08/02/21, están excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo por tener una antigüedad superior a un año anterior a la fecha de la solicitud de arbitraje. En relación a las facturas de fecha posterior, alega que el cargo reclamado es correcto de acuerdo con la cláusula 5.2 de las Condiciones Generales. No obstante, en calidad de servicio, se ha hecho un abono de 152,63 € en relación a los cargos de cobros y reconexión de las facturas de 26 de mayo, 26 de junio, 26 de julio, 26 de agosto y 26 de septiembre de 2021, y 26 de febrero de 2022, aplicado mediante descuento en la factura de 26 de abril de 2022.

La parte reclamante contesta por escrito el 24 de abril de 2022, manifestando que la cantidad que pretende abonar la empresa es muy inferior a lo cobrado en las facturas que remitió. Además, considera abusivo y de usura cobrar 20 € por la devolución de un recibo. Solicita la devolución del importe total, y si en el futuro se devuelve otra factura, que el cargo por devolución no sea el mismo, porque le parece un abuso que sea 20 €.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante aportó nuevo escrito el 3 de mayo de 2022 manifestando que la empresa ha aplicado el descuento, pero vuelven a aplicar el precio desorbitado de 20 € por la devolución de una factura. Solicita que no se aplique ese precio que no viene indicado en ningún documento.

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 aporta un escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, remitiendo nuevas facturas en las que manifiesta que consta el cargo abusivo de 20 € por devolución de una factura, y el recobro de reconexión por importe de 8,99 €. Además, la empresa procede a cortar la línea sin previo aviso, solo comunica por SMS una vez suspendida. Recalculando el importe de los cobros, suman un total de 296,91 €, y en las facturas siguientes que aporta suman 96,95 €.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que "estando el cliente debidamente informado de los motivos por los cuales se generan estos cargos, les señalamos que, estos mismos conceptos detallados ahora en las facturas de fechas 26/08/22 y 26/09/22, son correctos. En este sentido, solicitamos la reconvencción de la deuda de 307,34 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas de fechas 26/08/22 y 26/09/22."

La parte reclamante aporta escrito contestando que no es cierto que deba la cantidad que dicen. Nunca la empresa le ha dicho que deba esa cantidad y además, de ser cierto, no podría haber disfrutado de las líneas. Considera que hay un despropósito por parte de la empresa de difamación y mentiras contra su persona. Adjunta conversación de chat con la empresa en la que reconoce que todas las facturas están pagadas.

El Colegio Arbitral dictó **RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN** por la que se suspende la emisión del Laudo, y se requiere a las partes para que aporten documentación.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 25 de octubre de 2022, en el que refleja que el reclamante se encuentra al corriente de pago, y manifiesta que "revisada la reconvencción de la deuda, solicitada en las alegaciones de la citación de fecha 04/10/2022, con ref. #####, se comprueba que las facturas de fecha 26/08/2022 y 26/09/2022, por importes de 149,89 euros y 157,45 euros (con impuestos), fueron devueltas por el banco, siendo abonadas por el cliente en fechas 05/10/2022 y 13/10/2022 respectivamente, siendo de fecha posterior a la fecha de las alegaciones."

La parte reclamante aporta escritos de fecha 4, 5 y 6 de noviembre de 2022, adjuntando documentación y manifestando que la documentación acredita que están pagadas todas las facturas. Concluye que la cantidad reclamada por cobro abusivo es de 372,91 €, de los cuales entiende que se tendrá que descontar la cantidad razonable por la devolución de un recibo.

Tras lo cual, se reanuda la audiencia 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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el reclamante se encuentra al corriente de pago de las facturas emitidas hasta el 26 de septiembre de 2022 (incluida), conforme a la documentación bancaria aportada y las últimas alegaciones de la empresa reclamada.



## Comunidad de Madrid

DESESTIMAR la solicitud en relación con los cargos por retraso en el pago y cargo por reconexión del servicio. La empresa reclamada abonó al reclamante en calidad de servicio, mediante descuento en factura acreditado en el expediente, 152,63 € en relación a los cargos de cobros y reconexión facturados en las facturas de fecha de emisión 28 de mayo, 28 de junio, 28 de julio, 28 de agosto y 28 de septiembre de 2021, y 28 de febrero de 2022.

En relación con los cargos reclamados desde la factura de fecha de emisión 28 de marzo de 2022, no procede su abono al no constar incidencia en la prestación del servicio reflejando consumo en las facturas, ni ninguna causa imputable a la empresa reclamada que justificara el retraso en el pago de las facturas. Además, la parte reclamante no ha manifestado el motivo del retraso que se produce de manera reiterada desde el año 2018. Cabe destacar que el cobro de los cargos reclamados viene establecido en las condiciones generales del contrato conforme al artículo 32.a) de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, y que el reclamante es conocedor de los mismos y de su importe. Este importe está motivado en el coste que supone para la empresa la devolución del recibo, tanto por los costes bancarios como de gestión de personal, así como de las gestiones para la suspensión y posterior restablecimiento de la línea, lo que justifica el cobro de las cantidades reclamadas.

En cuanto a la suspensión de la línea móvil, indicar que no le son de aplicación las garantías previstas para la prestación del servicio de telefonía fija. En concreto, la necesidad de preaviso a la suspensión de la línea en caso de impago no es aplicable en los casos de telefonía móvil. Los supuestos y requisitos para el corte del servicio por impago están establecidos en el contrato celebrado con el operador. La parte reclamante no ha acreditado su incumplimiento.

**NO ENTRAR A CONOCER** de la **reclamación** sobre las facturas de fecha de emisión anterior al 4 de marzo de 2021, por estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, al superar el año de antigüedad anterior a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

## **Comunidad de Madrid**

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.