



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03192.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 20 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** presentada por el actor en este procedimiento en fecha 24 de marzo de 2021.

Vista la misma, pueden fijarse los siguientes hechos:

Según el relato de la reclamante, la empresa se puso en contacto con ella exigiendo el pago de 20 euros, indicando que de no abonarse esa cantidad se cortarían la línea. Tras hablar con ellos, le aseguraron que anulaban la deuda, pero posteriormente le cobraron 40 euros más. Reclama por tanto la devolución de 60 euros.

Con anterioridad a la presentación de la **reclamación** ante la Junta Arbitral de Consumo, la OMIC de Móstoles realizó gestiones de intermediación ante la empresa reclamada que indicó en fecha 11 de febrero de 2021 que el cobro de los importes a los que se refiere la **reclamación**, fue en concepto de "Cargo por devolución de recibos", al no haber atendido la reclamante al pago de los mismos en el **plazo** establecido.

Con posterioridad, la reclamante aporta un justificante del pago de un recibo correspondiente al mes de febrero de 2021 que, según indica, contiene de nuevo la cantidad de 20 euros por devolución de otro recibo, elevando por tanto su petición de devolución a la cantidad de 80 euros.

Entre la documentación aportada inicialmente por la reclamante, figura un contrato, cuya vigencia se inicia el día 28 de julio de 2020, en el que se expresan los servicios contratados por valor de 36.99 euros que disfrutarán de un descuento de fidelización de 15 euros durante un **plazo** de 12 meses.

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica que los cargos efectuados son correctos, puesto que "los días 4 y 27 de noviembre y 23 de diciembre de 2020, y 21 de enero de 2021 se produce la devolución de los cargos facturados".

al cliente que no se le cobraría nada por la devolución de los recibos.

Enviada la contestación de la reclamada, señala la parte interesada que, siendo consciente de que la devolución de los recibos conlleva el cobro de determinadas cantidades, reclama por el engaño que ha sufrido al haberle comunicado desde atención al cliente que no se le cobraría nada por la devolución de los recibos.

Comunidad de Madrid

Relación de llamadas que afirma haber realizado al reclamado y solicita la grabación de las mismas para probar lo que afirma.

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su presidente resuelve el 23 de noviembre de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal a #####. Notificada dicha resolución a las partes y trasladadas las alegaciones planteadas hasta ese momento por cada una de ellas a la contraria, se les concede un **plazo** de 15 días para efectuar nuevas alegaciones y se les cita, con las advertencias que resultan preceptivas, para audiencia escrita que tendrá lugar el día 20 de enero de 2022.

La empresa reclamada reitera las posiciones a las que antes se ha aludido, señalando que se ha producido también la devolución de la factura correspondiente al mes de mayo. Respecto a la grabación de las llamadas indicadas por la reclamante, indica que no dispone de ellas.

Por su parte, la reclamante reformula su **reclamación** en los términos que se expresan a continuación:

Indica, en primer lugar, que la compañía le aseguró telefónicamente a través de uno de sus agentes que se le devolverían las cantidades que se hubieran facturado por encima de 21,99 euros.

Aporta también una serie de recibos bancarios correspondientes a las facturas del periodo que media entre agosto y diciembre de 2021, en los que se aprecia el cobro, por parte de la empresa reclamada, de diferentes cantidades. Del exceso cobrado durante esos meses sobre la tarifa contratada, resulta la cantidad de 65.27 euros cuya devolución (junto con la de los 80 euros reclamados inicialmente), solicita.

Trasladadas las alegaciones del reclamante a la empresa reclamada, no consta la presentación de contestación por su parte hasta la fecha de la vista. No obstante, con posterioridad (en fecha 1 de febrero) consta el registro de un nuevo escrito de alegaciones de la empresa reclamada en el que reitera las posiciones anteriormente expuestas. Al escrito acompaña diversa documentación que también obraba en el expediente.

Vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO EN EQUIDAD**:

La controversia sometida a nuestra consideración se centró, inicialmente, en el cobro por parte de la reclamada de la cantidad de 20 euros por cada uno de los recibos devueltos por la reclamante (que no niega que la devolución se haya producido) los días 4 y 27 de noviembre, 23 de diciembre de 2020, y 21 de enero de 2021. Esa parte entiende, no obstante, que se le debe abonar esa cantidad en compensación por los perjuicios sufridos al haber sido informada por la empresa telefónicamente de que le serían reintegrados.

La reclamante no aporta, sin embargo, prueba suficiente que permita conocer ni la existencia ni el contenido de tales conversaciones. Debemos recordar que corresponde a



Comunidad de Madrid

Conservación o aportación de las posibles grabaciones de esas hipotéticas conversaciones pudiera constituir algún tipo de infracción administrativa, no corresponde a este órgano apreciarlas sino valorar aquellos elementos de prueba que sí hayan sido aportados a la causa.

Dicho esto, procede analizar tanto la licitud como la cuantía de los cobros efectuados. En este sentido, su hipotética licitud parece fuera de dudas, por cuanto la misma parte reclamada acepta que se ha producido la devolución de los recibos cuando fueron girados a través del banco.

Ahora bien, la empresa establece su cuantía (en la comunicación que ya envió a la OMIC de Móstoles) en base a la cláusula del siguiente tenor que figura en el contrato celebrado con la reclamante:

Además de lo anterior, en el caso de que se produzca el impago por parte del Cliente, ##### repercutirá los costes ocasionados derivados del incumplimiento del cliente con un máximo de veinte (20) euros por cada factura impagada, sin perjuicio de otras acciones que pueda llevar a cabo como (i) la ejecución de depósitos, fianzas y demás garantías existentes o (ii) la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito

Pues bien, en el presente caso la empresa reclamada no ha aportado en ningún momento prueba alguna que permita apreciar que la devolución de los recibos ha generado algún coste, ni mucho menos que dicho coste haya sido el máximo de los autorizados por el contrato que la vincula con la reclamante. La aplicación automática de dicha cuantía sin ningún tipo de justificación no encuentra acomodo en el texto de la cláusula que, habiendo podido cifrar una cuantía determinada, la condiciona, sin embargo, a la existencia de "costes" derivados del incumplimiento, costes que debieran haber sido probados en esta sede para permitir la desestimación de la **reclamación** que es objeto de nuestra resolución.

Con posterioridad, en el curso de la mediación intrarbitral, la reclamante solicita la devolución de determinadas cantidades que entiende que se han cobrado por encima de la tarifa contratada. Se refiere a las facturas pasadas al cobro en el periodo que media entre agosto y diciembre de 2020. Las cantidades pasadas al cobro (según se acredita por recibos bancarios) han sido:

- 23,63 el 12 de agosto de 2021.
- 40,49 el 13 de septiembre de 2021.
- 39,99 el 14 de octubre de 2021.
- 39,99 el 16 de noviembre de 2021.
- 31,12 el 12 de diciembre de 2021.

La actora considera que, en todos los casos, se le ha facturado por encima de la cantidad comprometida (21,99). En este punto, debemos recordar que en el contrato que la propia reclamante aportó junto con el resto de documentación adjunta a su solicitud de arbitraje, se especifica que el descuento del que disfrutaba tenía una vigencia de 12 meses (hasta el 28 de julio de 2021). Siendo así, y considerando que la tarifa que el contrato refleja (sin descuento) es de 36,99 euros, resultaría ajustado cobrar esa cantidad.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante ha incorporado a la causa varios recibos bancarios, pero no ha aportado ninguna factura en la que puedan comprobarse, en primer lugar, los conceptos por los que se factura; en segundo lugar, el periodo facturado y por último, si en alguna de las facturas se advierte al consumidor de algún cambio en las condiciones de su tarifa.

Tampoco la empresa reclamada ha realizado ninguna manifestación sobre las últimas peticiones del reclamante ni ha aportado ningún documento con relación a ellas.

En estas condiciones, apreciamos que el importe del primer cargo de los relacionados más arriba resulta aceptable al corresponder en parte al periodo afectado por la oferta de que la reclamante disfrutaba y, en otra parte (mínima) al periodo de aplicación de la tarifa sin oferta.

Las cantidades pasadas a cobro entre los meses de septiembre y noviembre, deben ajustarse a la tarifa que aparece en el contrato aportado inicialmente por el reclamante (36,99), puesto que responden a periodos en los que la oferta de descuento ya no estaba en vigor. La diferencia total, en cuanto a estas tres facturas, es de 9,50 euros a favor de la reclamante.

En cuanto a la última de las cantidades reseñadas (correspondiente al mes de diciembre), resulta aceptable puesto que es inferior a la tarifa que en el citado contrato se recoge. En consecuencia, se acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del reclamante en los siguientes términos:

La empresa reclamada procederá a ingresar en la cuenta bancaria en la que la reclamante tenía domiciliados los pagos de las facturas, la cantidad de **89,50** euros.

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



Comunidad de Madrid

Complemento y 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 al principio.