



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03423.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con el cobro de indemnizaciones por incumplimiento del compromiso de permanencia, y con las cantidades cobradas por no haber devuelto los equipos. Solicita su reembolso.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 22 de abril de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la **reclamación** está excluida de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

La parte reclamante contesta por escrito el 8 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que describe los hechos reclamados y exige que la empresa justifique por qué debe dinero, solicita que le paguen las dos facturas cobradas, el mes que le cobraron por adelantado, y que le compensen los gastos jurídicos y el estrés ocasionado.

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 aporta escrito alegando que los conceptos reclamados no han sido resueltos por la Secretaría de Estado para el Avance Digital, tal y como se indicó en la solicitud de arbitraje, y no está conforme con lo indicado por la empresa en cumplimiento de la Resolución de la SETSI, habida cuenta que indica que se hicieron dos abonos por los citados importes, y que aún así tiene una deuda pendiente de 119,31 €, que no es cierto puesto que cambió de empresa al comprobar que no le abonaban el descuento. Además, desconoce a qué corresponde el importe porque no le han informado o remitido justificación alguna, y debe tratarse de importes facturados cuando ya no era cliente, por lo que son improcedentes.

La parte reclamada aporta escrito reiterando que la **reclamación** está excluida de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Adjunta resolución de la Secretaría de Estado para el Avance Digital y escrito de alegaciones.

Comunidad de Madrid

Digital de fecha 15 de noviembre de 2019, en la que estima la **reclamación** sobre la cuota de los servicios de telecomunicaciones, y se inhibe de la **reclamación** sobre las cuotas del terminal.

La parte reclamante aporta copia de una factura, salvo la primera hoja que debe reflejar los servicios y tarifas contratadas, el importe total y los datos de facturación. Los conceptos facturados que aparecen en las hojas aportadas no son los habituales de los contratos celebrados con particulares.

En consecuencia, con el objeto de conocer la naturaleza del contrato, los cargos facturados reclamados, el estado actual de las cuentas, abonos realizados en cumplimiento de la Resolución de la Secretaría de Estado para el Avance Digital, y cuantía de la deuda actual, se resolvió suspender la emisión de LAUDO, acordando la práctica de la prueba consistente en requerir a ambas partes para que aporten al expediente la documentación e información relacionada.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha de registro de entrada 15 de noviembre de 2021, manifestando que: "####, en calidad de representante de la empresa con mismo nombre (####,) y, a la vista de lo dispuesto en el artículo 3 del RD 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, carece del carácter de consumidor." No adjunta documentación.

La parte reclamante aporta escrito con fecha de registro de entrada 11 de noviembre de 2021, alegando en síntesis que no dispone del contrato escrito habiéndole realizado grabaciones telefónicas. La tarifa en su día fue una tarifa de autónomos donde tenía una línea profesional y una particular. Al domiciliar las dos líneas y emitir una sola factura, disponía del descuento del 50% que le ofrecieron y le tenían que cobrar unos 60 € mensuales. La única condición de la tarifa era que tenía que seguir un año de permanencia, y se renovaba cada año. Como en el último que estuvo con ellos dejaron de aplicar el descuento y con cargos adicionales que desconocía, solicitó en diciembre de 2018 al renovar que se lo mandaran por correo electrónico, que adjunta, y le empezaron a facturar importes muy elevados que tenía que reclamar constantemente y le hacían devoluciones. Debido a los importes que le cobraron de más, dejó de pagar las 5 cuotas por importe de 20 € cada una del iPhone. Le han hecho un ofrecimiento por teléfono para cancelar la deuda pero solicitó que se lo enviaran por correo electrónico y no lo ha recibido. Por la fecha actual no puede comprobar su cuenta bancaria antes del 20 de noviembre de 2019, y el problema se refiere desde 2017 hasta marzo de 2019, que ya no estaba en la empresa, por lo que no puede aportar copia de los cobros. Los equipos no han sido devueltos porque solicitó los códigos y la empresa no se los facilitó (adjunta correo electrónico). Le exigen una deuda de 119,31 € de las cuotas restantes del iPhone y él reclama 194,89 € que le han cobrado de más sobre la cuota mensual de 60 €, por lo que le deben 75,67 € y además reclama una indemnización por el estrés y el trabajo con abogados para reclamar durante dos años.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al considerar que el contrato reclamado es un contrato de empresa a la vista de los correos electrónicos recibidos y enviados entre las partes a las direcciones de correo electrónico ##### en relación con el descuento, y ##### en relación con la devolución de los equipos, así como a la vista de los cargos reflejados en la factura aportada al expediente que son propios de un contrato empresa. La empresa reclamada ha manifestado que el reclamante es representante de la empresa con su mismo nombre, y la parte reclamante ha declarado que en su día era una tarifa de autónomos con descuento que se renovaba anualmente, y según manifiesta en la documentación incorporada al expediente, el terminal estaba incluido en la oferta del mes de diciembre de 2017. En consecuencia, se concluye que el contrato objeto de **reclamación** es un contrato de empresa, que está excluido del Sistema Arbitral de Consumo, al carecer la parte reclamante del carácter de consumidor final.

Manifestar asimismo que la Secretaría de Estado para el Avance Digital dictó Resolución el 15 de noviembre de 2019, sobre la **reclamación** en relación con el plan de precios, por lo que este órgano arbitral no puede pronunciarse sobre la misma y su cumplimiento, al constituir medios alternativos de **reclamación** que se excluyen entre sí.

Queda expedita la vía judicial.

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.

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