



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04036.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de marzo de 2022 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: #####, 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 importe facturado por #####. Por lo que da orden al banco de no pagar y tras un medio acuerdo da orden al banco para pagar, pero las facturas siguen engrosadas pero paga por miedo al corte del suministro, hasta que decide dar orden de pago a otra compañía, #####, dando datos bancarios a otra compañía sin ser avisada y con incrementos en la factura. Se da de baja y tiene que pagar penalizaciones, que sigue siendo abusivo, y le quieren hacer pagar el terminal Alcatel que está pagado. Solicita la restauración del honor por el acoso y amenazas recibidas, la devolución del engrose de las facturas, 99 €, y una indemnización por protección de datos y la falta de honor sobre la cliente, no habiendo tenido ningún problema de pago durante el tiempo del contrato. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el importe elevado de las facturas de marzo y julio de 2020 se deben al cargo por devolución de recibo, por ser abonadas fuera de **plazo** las facturas de febrero y marzo de 2020. En cuanto a las penalizaciones, son consecuencia de la baja anticipada de los servicios asociados a los terminales adquiridos con condiciones ventajosas el 12 y el 19 de noviembre de 2019 con un compromiso de permanencia de 24 meses. Formula reconvencción sobre la deuda de 170,93 € de las facturas de febrero y marzo de 2021, que adjunta.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 1 de julio de 2021, del cual se dio traslado a la empresa reclamada. Manifestó que operadores de la empresa le dijeron que le devolverían el incremento de las facturas al pagar con tarjeta de crédito, y el retraso en el pago se debe a la empresa al no avisarle que tenía que dar orden de pago de su cuenta bancaria a la compañía #####. La primera factura que se incrementó fue la del 15 de noviembre de 2019 al 14 de diciembre de 2019. En ese momento pidió la renovación del contrato por escrito, pero no le fue enviado, y sí las facturas incrementadas.

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.

Comunidad de Madrid

Dos penalizaciones por baja anticipada, teniendo pagado el terminal ALCATEL 3026 el 18 de enero de 2021, con tarjeta de crédito (adjunto extracto). A su vez, su **reclamación** sobre recargo de las facturas no tiene respuesta después de haber renovado el contrato y con todas las facturas pagadas desde hace 5 años. Tratando de solucionarlo con sus operadores, le remitían a la devolución del engrose al pagarla con tarjeta, pero no procedían a la devolución en las siguientes facturas. Llegando así el problema con los recibos dando datos a otra empresa, #####, sin tener ningún acuerdo con ##### sobre los servicios de telefonía. Esto dio lugar, junto con la poca veracidad de sus operadores, a la baja en la empresa. Ahora le cargan una penalización por motivos de permanencia, cuando el terminal ya está pagado.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 11 de enero de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que "en cuanto a que el abonado no fue informado de que tenía que ordenar el cobro de las facturas generadas con ##### en su entidad bancaria, les informamos de que el cliente fue informado a través de las Condiciones Generales del Contrato de los métodos de pago. No obstante, esta mercantil en calidad de servicio, ha anulado el importe de 31 euros exentos de impuestos de la factura de 20/07/2020, en relación al cargo por devolución de factura."

Para finalizar, les comunicamos que, tras el ajuste realizado, existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 139,94 euros con impuestos, correspondiente a la devolución de las facturas del 20/02/2021 y 20/03/2021, de las que les adjuntamos copia.

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, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que hubo una incidencia en la domiciliación bancaria de los recibos, no constando en el expediente documentación que explique y acredite la causa, existiendo una confusión entre la marca comercial y la personalidad jurídica de la empresa, desconociendo este órgano arbitral la información que se facilitó a la parte reclamante desde el servicio de atención al cliente con el que contactó para proceder al pago, así como la información que se le dio sobre la facturación o no de cargos por devolución de recibos, que en consecuencia la empresa debe abonar.

En relación a las facturas pendientes de pago de febrero y marzo de 2021, se consideran correctas. La empresa ha facturado las cuotas de los servicios prorrateadas hasta la fecha de baja, la amortización de las cuotas de los dos terminales que quedaban pendientes hasta completar las 24 mensualidades, y la penalización al considerar que la incidencia reclamada no justifica la baja anticipada de los servicios. Además, no se cumplió el compromiso de permanencia por el que la parte reclamante se benefició de una subvención/bonificación en el precio de los terminales, que de otra forma hubieran tenido un precio superior. Es importante destacar que son conceptos diferentes las cuotas mensuales del precio promocionado y la penalización por no haber cumplido el compromiso de permanencia.



Comunidad de Madrid

No obstante, del importe de las mencionadas facturas pendientes de pago hay que restar la cantidad de 10 € de la factura de febrero de 2021, correspondiente a la amortización de las cuotas del terminal ##### que la parte reclamante ha acreditado haber pagado, y la cantidad de 12,99 € del cargo de devolución de recibo de la factura de marzo de 2021.

De la cantidad total rectificada de ambas facturas, 147,95 €, se resta el importe de los cargos facturados y abonados por la parte reclamante en concepto de cargo por devolución de recibos, lo que da una cantidad de 54,95 € pendiente de pago por la parte reclamante.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada debiendo abonar la parte reclamante 54,95 €.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de indemnización por daños al honor y por protección de datos personales, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial y la posibilidad de formular **reclamación** ante la Agencia Española de Protección de Datos.

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.

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.