



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08052.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 de febrero de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL 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 reclamación que puede resumirse en: En octubre de 2019, se causó baja de todos los productos y líneas vinculadas a [REDACTED]. Y se devuelve el dispositivo router el día 5 de noviembre de 2019 con número de baja [REDACTED] así como la ausencia de todo consumo en ninguna línea o producto. Sin embargo, pese a la extinción de la relación de prestación de servicios, la compañía continuó cargando cantidades que se reflejarán en la tabla que se anexa y que, supuestamente, se correspondían con una prestación de servicios. Por todo ello, [REDACTED], desde la indicada fecha, no prestó ningún tipo de servicio que justificara el giro de facturas por importe conjunto de 1.522,6 €.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita:” 1. Con carácter principal, que la sociedad [REDACTED] reintegre la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTIDÓS EUROS CON SESENTA Y UN CÉNTIMOS (1.522,61 €), con sus intereses desde la fecha en que se percibieron indebidamente, se dejen sin efecto las facturas que, según se afirma, se encuentran pendientes de pago y se borre de cualesquiera listas de morosos a Don [REDACTED] en que, al momento de la resolución, se hubiera inscrito; y

2. Subsidiariamente a lo anterior, para el caso de que se considere que la reclamación únicamente puede circunscribirse a los pagos realizados en los doce meses previos (extremo que no se comparte), la sociedad [REDACTED] reintegre la cantidad de SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS EUROS CON OCHENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (786,89€), con sus intereses desde la fecha en que se percibieron indebidamente, se dejen sin efecto las facturas que, según se afirma, se encuentran pendientes de pago y se borre de cualesquiera listas de morosos a Don [REDACTED] en que, al momento de la resolución, se hubiera

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

inscrito.

En su escrito de 20 de octubre de 2022 refiere: " PRIMERO.- En congruencia con el escrito de alegaciones inicial de este procedimiento arbitral, debemos afirmar que se causó baja de todos los servicios y se entregó debidamente los equipos en noviembre de 2019, momento a partir del cual [REDACTED] no prestó servicio alguno, extremo que no se contradice de contrario aportando la documentación acreditativa en otro sentido, como hubiera podido ser, entre otra, el detalle de los consumos.

Se llama la atención de la Junta Arbitral respecto del hecho de que la entidad haya reconocido expresamente que, en efecto, se le devolvieron los equipos que hubieran sido precisos para la prestación de tales servicios. En consecuencia, en caso de ser cierta la tesis de [REDACTED], debería haber aclarado y acreditado cómo los prestó sin ellos; extremo que tampoco hizo.

SEGUNDO.- Se afirma literalmente en el escrito presentado por [REDACTED] lo siguiente:

"...hemos revisado la discrepancia mencionada y hemos aceptado la interpretación más favorable para el cliente.

Es por esto, que, hemos procedido a aplicar la baja de la línea reclamada [REDACTED] con efectividad económica del día 5 de noviembre 2019, fecha en la que nos consta la entrega de los equipos asociados a los servicios contratados".

Desconoce esta parte a qué se refiere la entidad con la "interpretación más favorable para el cliente" y con "hemos procedido a aplicar la baja... con efectividad económica del día 5 de noviembre de 2019", puesto que, en ese caso, deberían haberse devuelto las cantidades percibidas con posterioridad a esa fecha y no consta la reintegración de importe alguno, salvo los ingresos en cuenta realizados los días 26 de agosto y 7 de septiembre de 2022 por importes de 132,37 € y 33,35 €, respectivamente. Se desconoce si esas cantidades son a cuenta de la mayor que corresponde a D. [REDACTED] y que motivó el inicio de este expediente o se corresponden con otro concepto ya que el que figura en ambas ("Pago transferencia Orden de pago de cliente") no permite establecer ningún tipo de vínculo.

En caso de que se correspondiera con este expediente, esta parte reduciría su reclamación frente a la entidad conforme se indica en la Alegación Cuarta.

Si nos atenemos a lo afirmado por [REDACTED] respecto de retrotraer la "efectividad económica" al 5 de noviembre de 2019, ésta debería acceder a la reintegración interesada por D. [REDACTED] y evitar, con ello, dilaciones y trámites innecesarios.

TERCERO.- Se afirma por [REDACTED] que a la fecha de presentación de su escrito de alegaciones, esta parte le adeudaba la cantidad global de 358,43 €. Este extremo es rotundamente falso; como se acredita con el certificado bancario que se incorpora como Documento n.º 1, esta parte abonó las facturas que se encontraban pendiente en esa misma fecha, 17 de agosto de 2022.

Sentado lo anterior, es de interés de esta parte afirmar que el pago de esas cantidades no constituye reconocimiento de que las facturas procedieran realmente u obedecieran a servicios efectivamente prestados por [REDACTED]; todo lo contrario: así se hizo constar en las grabaciones de las conversaciones telefónicas que se mantuvieron con la empresa entregada de las reclamaciones de cobro con la que [REDACTED] presionó a D. [REDACTED] mediante amenazas de procedimientos judiciales e inscripciones en ficheros de morosos -cuando no procedía ninguna de las dos medidas-. Así se puso de manifiesto, decimos, reiteradamente en las conversaciones que dicha sociedad grabó con el consentimiento de esta parte. En caso de que ello sea negado de contrario, se solicita se reclamen dichas grabaciones. A sabiendas de su improcedencia, únicamente se optó por pagar las facturas pendientes para evitar que los importes se fueran incrementando y para evitar que, aunque ilegítimamente, [REDACTED] iniciara una temeraria reclamación judicial o incluyera a D. [REDACTED] en los ficheros de morosos, lo que le habría causado un importante perjuicio personal y profesional.

Comunidad de Madrid

CUARTA.- Teniendo en cuenta los cobros e ingresos aludidos en las anteriores Alegaciones Segunda y Tercera, esta parte ajustaría los importes que deberían ser devueltos en los siguientes términos:

- En caso de que las transferencias realizadas por [REDACTED] se encontraran vinculadas con el presente procedimiento, serían reclamadas las siguientes cantidades: o Pedimento principal: MIL SETECIENTOS QUINCE EUROS CON TREINTA Y DOS CÉNTIMOS (1.715,32 €) (deducido el importe de la Alegación Segunda y sumado el de la Alegación Tercera), más los correspondientes intereses; y

o Pedimento Subsidiario: NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS (979,60 €) (deducido el importe de la Alegación Segunda y sumado el de la Alegación Tercera), más los correspondientes intereses.

- En caso de que las transferencias realizadas por [REDACTED] no se encontraran vinculadas con el presente procedimiento, serían reclamadas las siguientes cantidades: o Pedimento principal: MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON CUATRO CÉNTIMOS (1.881,04 €) (sumado el de la Alegación Tercera), más los correspondientes intereses; y o Pedimento Subsidiario: MIL CIENTO CUARENTA Y CINCO EUROS CON TREINTA Y DOS CÉNTIMOS (1.145,32 €) (sumado el de la Alegación Tercera), más los correspondientes intereses.

QUINTA.- En relación con la alegación relativa a que las pretensiones de esta parte fueran una de las materias excluidas de arbitraje, D. [REDACTED] debe discrepar completamente. La naturaleza de la reclamación no es de naturaleza indemnizatoria o resarcitoria sino que únicamente se pretende la devolución de unas cantidades que [REDACTED] percibió indebidamente. Lo contrario constituiría una indefensión para esta parte.

Por lo que,
SOLICITO que, teniendo por presentado este escrito con su documento, se sirva admitirlo y, previos los trámites oportunos, acuerde la continuación del procedimiento resolviendo, en su momento, favorablemente a D. [REDACTED] en los términos interesados en el escrito que dio inicio al presente expediente, ello con los ajustes aritméticos a los que se alude en la Alegación Cuarta.

En su escrito de 6 de noviembre de 2022 refiere: "**PRIMERO.** Que esta parte no puede aportar las facturas requeridas por la Junta Arbitral toda vez nunca se le remitieron por parte de [REDACTED]. Las mismas se encontrarían, en su caso, en la sección de clientes de la web de la entidad (por no ser cliente, no se cuenta con las claves de acceso). Por esta razón, el día 25 de octubre de 2022 se remitió el **burofax** que se incorpora como **Documento nº 1** requiriendo dicha documentación; esa comunicación fue recepcionada por [REDACTED] el 26 de octubre (**Documento nº 2**) sin que a la fecha se hubiera atendido nuestro pedimento.

Por tanto, **se interesa se le requiera a [REDACTED] la aportación de las facturas en virtud del principio de facilidad probatoria consagrado en nuestra Ley de Enjuiciamiento Civil.**

SEGUNDO. Que, a la fecha del presente escrito, constan en la cuenta bancaria de Don [REDACTED] los siguientes abonos realizados por [REDACTED] 1.764,46 €. Puesto que, en la actualidad, no existe ningún tipo de relación entre la indicada compañía telefónica y Don [REDACTED], se presume que dichos pagos han sido realizados a cuenta de la cantidad reclamada por esta parte y que derivó en el presente expediente.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Así, habiendo reintegrado [REDACTED] la cantidad de 1.764,46 € de la reclamación total de 1.881,04 € (1.522,61 € reclamados en nuestro escrito inicial de 29 de julio de 2022, más 358,43 € de nuestro escrito de 21 de octubre de 2022), **restaría por satisfacer a Don [REDACTED] la cantidad de CIENTO DIECISÉIS EUROS CON CINCUENTA Y OCHO CÉNTIMOS (116,58 €), con los intereses legales devengados desde la fecha de cada uno de los cobros indebidos.**

Por lo que, **SE SOLICITA A ESTA JUNTA ARBITRAL** que, teniendo por presentado este escrito con sus documentos, se sirva admitirlo, tenga por cumplimentado el requerimiento notificado el 24 de octubre de 2022 y, procediendo como se interesa, se requiera de [REDACTED] las facturas correspondientes y se tenga por reducida la reclamación de esta parte al reintegro de la cantidad de CIENTO DIECISÉIS EUROS CON CINCUENTA Y OCHO CÉNTIMOS (116,58 €), con los intereses legales.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Sobre este tema les informo, de que, conforme al artículo 4, de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, (BOE nº 95, de 20 de abril), el cliente debe presentarnos la correspondiente reclamación en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho causante, que se justifica mediante la facturación. [REDACTED] amplía este plazo hasta los seis meses, y he de informarle que la reclamación ha sido presentada fuera del plazo estipulado. No obstante, he analizado su petición, y verificado que, con fecha de 16 octubre 2021, causó baja por portabilidad donante el número [REDACTED] del que era titular el reclamante. Sin embargo, no consta petición en el mismo sentido para la línea [REDACTED], ni por parte del particular, ni de otra operadora hasta el 6 junio 2021, adjuntamos grabación. Por ello, hemos revisado la discrepancia mencionada y hemos aceptado la interpretación más favorable para el cliente. Es por esto, que, hemos procedido a aplicar la baja de la línea reclamada [REDACTED] con efectividad económica del día 5 noviembre 2019, fecha en la que nos consta la entrega de los equipos asociados a los servicios contratados. Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por los importes de 132,68 € y 225,75 €, cantidades por las que expresamente formulamos reconvencción. La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea [REDACTED], sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha.

De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral. En relación a la indemnización solicitada, volvemos a incidir en que sobre este tema no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE" en el párrafo 7º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje "Las indemnizaciones por daños y perjuicios".

Por lo expuesto, estimamos resuelta la reclamación planteada por nuestro cliente, al que ruego traslade nuestras disculpas por las molestias ocasionadas. En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros".

En su escrito de 10 de noviembre de 2022 refiere: "Me dirijo a Ustedes en respuesta a la reclamación presentada por [REDACTED]. Sobre este tema les informo, que, adjuntamos las facturas emitidas a partir del 4 noviembre 2019 hasta la actualidad. Así mismo, adjuntamos las facturas de reintegro que corresponde a la devolución de las cuotas asociadas a la línea [REDACTED]".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la mercantil refiere realizar la baja de la línea con efectividad económica del día 5 de noviembre 2019, al ser la fecha de la entrega de los equipos asociados y al comprobar,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

como se puede ver en las facturas, que no hay consumo. Por ello, la mercantil ingresó la cuantía de 1.764,46 €, mientras que el reclamante solicitaba el total de las cantidades abonada a la mercantil, en concreto 1.881,04 € (1.522,61 € + 358,43€). Tras lo cual, quedaría pendiente por abonar la cantidad de 116,58 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar la cantidad de 116,58 € que queda pendiente después del abono de 1.764,46 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 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.

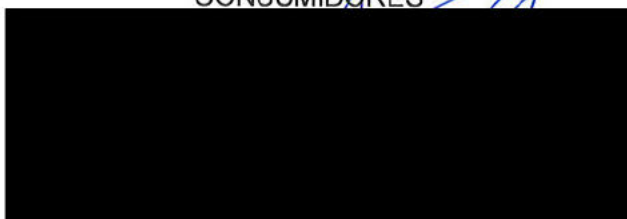


Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

