



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08685.3/2022

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de abril de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Cobro de los servicios de [REDACTED] de forma reiterada e indebida, lo que hace que el reclamante tenga que invertir tiempo para anular y devolver dichos importes en más de 6 ocasiones con los tiempos de espera que ello ocasiona y causando unos perjuicios muy elevados.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la devolución de la reclamación que tramité con [REDACTED] con ID: [REDACTED] por un importe de 15,64 €. Además, quiero evidenciar el perjuicio que me han causado tanto en tiempo como en esfuerzo, hasta el punto de recibir una carta por parte de [REDACTED] en la que decían que me cortarían las líneas de teléfono y los servicios de internet por estar pendiente de pago una factura de unos servicios que no había solicitado y que habían sido cobrados de forma indebida e irregular (He adjuntado la carta en el expediente con el N° (4)). Por todos estos motivos y por la inversión de esfuerzo y tiempo que he realizado para intentar resolverlo con [REDACTED] a través de más de 6 llamadas telefónicas, me encuentro ante la única posibilidad de resolverlo por vía extrajudicial para agotar todos los trámites previos a la vía judicial. Pido daños y perjuicios por importe de 250 €, que mis derechos como consumidor sean defendidos y un laudo basado en la equidad y ajustado a derecho". En su escrito de 21 de febrero de 2023 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Al respecto les informo que, por reclamación previa en primera instancia, se resolvió la devolución de las cuotas facturas por el servicio [REDACTED]. Adjuntamos facturas emitidas y las devoluciones efectuadas. Lamentamos las molestias ocasionadas.

En su escrito de 21 de diciembre de 2022 refiere: "Sobre este tema les informo, analizado el expediente del Sr. [REDACTED] y los datos disponibles en nuestros archivos,

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

verificamos que, se han emitido las facturas de reintegro correspondientes al concepto: [REDACTED]. Operación exenta en virtud del art. 20. Uno. 3º de la Ley 37/1992, por un importe total de 19,95 €, adjuntamos facturas.

Al mismo tiempo indicamos que los únicos aspectos contemplados en el tema de indemnizaciones por la normativa vigente son los incluidos en la "Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones electrónicas", que en su artículo 15 limita el derecho a indemnizaciones únicamente a las situaciones de interrupción temporal del servicio telefónico. Lamentamos muy sinceramente el descontento transmitido por el Sr. [REDACTED] y queremos dejar patente que la calidad en nuestros productos y servicios, así como en la atención a nuestros clientes, es objetivo prioritario en la política de nuestra Empresa y tenga la seguridad de que se han tomado las medidas necesarias para que no vuelva a producirse una situación como la descrita. 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 2 de febrero de 2023 refiere: "Sobre este tema les informo de que, por la petición de indemnización por daños y perjuicios, 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"

En su escrito de 28 de febrero 2023 refiere: Al respecto, y según los pantallazos de nuestros sistemas que les adjunto, les informo que, por una parte, la factura de reintegro [REDACTED] por importe de -6,95 € a favor del interesado, se dedicó a compensar la regular de mismo importe ([REDACTED]), que se encontraba devuelta por el titular. Por otra parte, les hago saber que una incidencia provocó que la [REDACTED], también de -6,95 €, no llegase a ser cobrada por el Sr. [REDACTED], y, en consecuencia, se han dado las instrucciones oportunas para proceder a la ejecución de la oportuna orden de pago; de tal forma que, dicho importe le será reintegrado o bien, si fuera su caso, le será compensado con las facturas que pudieran encontrarse pendientes de pago en ese momento. Con ello, lamentando el descontento manifestado por el usuario, y rogándoles le trasladen nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, esta parte da por concluidas las actuaciones para el presente Expediente".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se constata que la mercantil reconoce el error y abona al reclamante los importes cobrados en demasía, por lo que la pretensión principal del reclamante queda resuelta.

Así mismo, con respecto a la solicitud de los intereses de demora y el pago por la reclamada de una compensación económica por los daños y perjuicios de carácter personal, moral y profesional, se manifiesta lo siguiente:

1º En cuanto a la reclamación de daños y perjuicios formulada, ni está cuantificada ni se ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello, no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia de arbitraje de consumo.

2º Con respecto a los perjuicios personales y morales, no son materia consumerista, sino de orden civil.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y NO ENTRAR A CONOCER las pretensiones del reclamante

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

con respecto a la solicitud de los intereses de demora y los daños y perjuicios tanto personales, morales y profesionales y dejando expedita la vía judicial por si el reclamante considera dicha vía para ejercitar sus derechos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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

Prevía 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados a principio.

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