



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14611.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 11 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 9 de diciembre de 2022, en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"El año pasado di de baja el servicio de [REDACTED] del domicilio C/ [REDACTED] [REDACTED], porque me mudé, lo di de baja con fecha 30/04/2021, me siguieron pasando facturas de este domicilio correspondientes a los periodos de facturación: 18/04 /2021 al 30/04/2021, en este caso tenemos dos facturas una de [REDACTED] correcta y otra de [REDACTED] incorrecta de 31,20€; 18/05/2021 al 17 /06/2021 de 69.40€, 18/06/2021 al 17/07/2021 de 69.40€, 18/07/2021 al 30/07/2021 de 29.10€; todas ellas reclamadas a la compañía, nº de reclamaciones [REDACTED] y [REDACTED]. Actualmente me contacta una empresa externa de recobros reclamándome estos importes que no me corresponden. Adjunto facturas y recibos correspondientes a estos importes. Lo que solicito es que no se me reclame el importe de estos recibos ya que no me corresponden, que por supuesto no se me incluya en una lista de morosos, además de reclamar daños psicológicos a la compañía [REDACTED] por el acoso recibido por parte de la empresa de recobros".

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando "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, se han reintegrado la cantidad de 123,60 € que fue ingresado en su cuenta bancaria asociado a las facturas emitidas en julio, agosto y septiembre /2021 Por otra parte procedemos a la bonificación del resto del importe 75,48 € correspondiente a la baja de la línea [REDACTED] con efectividad económica del 30 abril 2021. Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 113.68€, cantidad por la que expresamente formulamos reconvención. La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea [REDACTED]".

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que "en la notificación recibida hay explicaciones por parte de la empresa contradictorias, por un lado indican que se me va a proceder una devolución de 75,48€ pero por otro lado dicen que tengo una deuda de 113.68€, pero en ningún momento especifican a que hace referencia esa deuda puesto que yo tengo todos los recibos debidamente pagados. Solicito que se me aclare a que hace referencia esa supuesta deuda para que yo pueda comprobarlo con mi banco, ya que después de hacer una revisión de todos mis recibos me figuran pagados".

Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que “una vez revisado de nuevo su expediente, hemos comprobado que las facturas impugnadas eran las correspondientes al período comprendido entre junio y septiembre de 2021, cuyos importes eran de [REDACTED] (31,20€), [REDACTED] (69,40€), [REDACTED] (69,40€) y [REDACTED] (29,10€), lo que supone un total de 199,10€. Adjuntamos las facturas para su comprobación.

Por otra parte, con anterioridad a la presente resolución ya fue estimada la presente reclamación y se realizaron los reintegros de 69,38€, 38,20€, 16,02€ y 75,48€. Adjuntamos las facturas de reintegro para su comprobación.

El reintegro de 75,48€, compensó parte de la deuda de las facturas [REDACTED] y [REDACTED].

El reintegro de 16,02€ compensó parte de la deuda de la factura [REDACTED].

El reintegro de 38,20€ compensó parte de la deuda de la factura [REDACTED].

El reintegro de 69,38€ fue abonado a la reclamante el día 05/07/21 mediante transferencia a la cuenta [REDACTED].

A día de hoy verificamos una deuda de 38,20€ correspondiente a 9,10€ que quedan pendientes de la factura [REDACTED] y 29,10€ que quedan pendientes de la factura AA6OB0097704. Formulamos expresamente reconvencción por la cantidad de 38,20€”.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que “en la carta recibida me vuelven a reclamar el importe de 38,20€, el cual corresponde a unas fechas en las que el servicio en la dirección anteriormente indicada en la reclamación ya estaba dado de baja, una vez más confirmo que el servicio se dio de baja el 30 /04/2021 y me reclaman importes correspondientes al 18/07/2021 al 30/07/2021 y 18/06/2021 al 17/07/2021. Solicita Solicito que lo vuelvan a revisar ya que no puede ser que reclamen un importe de un servicio que ya estaba dado de baja varios meses antes, de echo ya fue reconocido por la empresa la fecha de baja del servicio”.

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 reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que “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 8º 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 solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos que no se refieran a facturación, se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud.” Por otra

Comunidad de Madrid

parte, nos remitimos a las respuestas facilitadas sobre el asunto los días 16/03/23 y 21/04/23, las cuales adjuntamos, así como la documentación adjunta a éstas”.

La **parte reclamante** contesta por escrito que “*acepto el arbitraje del asunto, ya que sigo sin estar de acuerdo con lo que [REDACTED] me solicita, explico de nuevo que lo que me solicita es el importe de unas facturas cuyo servicio estaba dado de baja desde 30 de Abril de 2021, y que ellos mismos admiten en una de las primeras respuestas que dan en la reclamación. Por otro lado, recuerdo que esta reclamación iniciada en Diciembre de 2022, fue a raíz de una llamada telefónica por parte de una empresa de recobros externa contratada por [REDACTED] reclamándome una cantidad improcedente de dinero después de que el servicio estuviera de baja un año y medio, por este motivo se hace con tanta demora, ya que, en ningún momento con anterioridad se me informó de ello, por lo que yo no tenía constancia. Queda adjuntado anteriormente todos los recibos debidamente abonados a [REDACTED] en los periodos en los que el servicio estaba vigente y también los números de las reclamaciones interpuestas a la compañía por este mismo motivo”.*

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al estar las facturas finalmente reclamadas, tras los reintegros, compensaciones y abonos realizados por la empresa, excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo, al haber presentado la parte reclamante la solicitud de arbitraje el 9 de diciembre de 2022, y tener las facturas reclamadas, de fecha 1 de agosto y 1 de septiembre de 2021, más de un año de antigüedad anterior a la fecha de la solicitud. Asimismo, indicar que la parte reclamante ha aportado los correspondientes recibos bancarios de fecha 2 de agosto y 1 de septiembre de 2021, por lo que tenía conocimiento de los hechos, que superan el año de antigüedad a la fecha de la presentación de la solicitud de arbitraje.

Queda expedita la vía judicial.

Notifíquese a las partes el presente laudo. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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