



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00046.8/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de mayo de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjunta al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Le han informado mal del contrato. Solicitó 6 megas y llamadas ilimitadas, por 15 euros pero la cantidad mínima que le han cobrado ha sido de 50 euros, llegando hasta los 150 euros. Le indicaron que estaban cobrando megas adicionales (que en ningún momento solicitó), suscripción a terceros (que en ningún momento realizó) y llamadas telefónicas (que iban a ser gratis). Reclamó y dicen que le devolverían en factura siguiente los pagos a terceros (que no pasó), unos 40 euros, que no devolvieron. Le están reclamando las últimas facturas y le ofrecieron pagar 102 euros en lugar de los 168 euros facturados. No ha abonado las dos últimas facturas al ser injustificadas y está recibiendo constantes llamadas tanto él como su familia; dieron de baja su línea. Solicita explicación sobre el aumento injustificado de tarifa y errores de tarificación; información incorrecta por parte de la operadora; devolución de todas las facturas o abonos que pagó; indemnización de 945 euros por los daños y perjuicios causados; exclusión de la lista de morosos de forma oficial; explicación del alta del servicio sin conocimiento ni aviso y disculpas, mediante carta, a sus padres y a él por el acoso recibido.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que en su oferta de adhesión al sistema Arbitral de Consumo se incluyen las siguientes limitaciones: entre otras, aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos y las que versen sobre pagos en factura por servicios de terceros. La línea fue dada de baja el 21/12/2018 sin generar ningún cargo por baja anticipada. Es correcta la facturación emitida por los cargos por consumos realizados fuera de la tarifa, servicio de ampliación de MB y cuota mensual aplicada, de acuerdo con las condiciones que fueron comunicadas en factura de fecha 12/03/2018. Han procedido a solicitar la exclusión de los datos del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que hubieran sido incluidos. El importe pendiente de pago asciende a 168,97 euros, impuestos incluidos, por las facturas de fechas 12/09 y 12/10/2018, importe del que solicitan se acuerde su pago al tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

Las partes podrán presentar las pruebas/documentos que consideren oportunas hasta el día en el que se haya señalado la celebración de la Audiencia que en este caso ha sido el 28/05/2019 por lo que el escrito aportado por el reclamante de fecha 31/05/2019 se considera extemporáneo.

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 DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al quedar acreditado las condiciones contratadas con fecha 4/12/2017, condiciones que la mercantil notificó por el sistema "digital" "camerfirma –certificado digital-, respondiendo el cliente afirmativamente, confirmando de ese modo que aceptó los servicios de la operadora en los términos informados, para la línea móvil, objeto de controversia (12,95 euros/mes, impuestos incluidos, 1,5GB de navegación a velocidad 4G+1,5 euros cada 100MB extra; llamadas a 0 cént/min+establecimiento llamada de 20 cént/llamada).

Asimismo, se constata que se informó al reclamante, mediante encarte en factura de fecha 12/03/2018, con respecto a la modificación de las condiciones contratadas y su derecho a resolver el contrato, sin penalización alguna, en caso de disconformidad con ellas.

A mayor abundamiento, el reclamante ha solicitado devolución por facturas y abonos que efectuó sin haber cuantificado importe alguno ni aportado documentación que sustente su pretensión.

En lo que respecta a la deuda de 168,97 euros sobre la que la compañía ha formulado reconvencción, por las facturas de fechas 14/09/2018 (62,41 euros) y 14/10/2018 (106,56 euros), se constata que la cuota mensual por la línea en cuestión, se ha tarifado correctamente y que el incremento en el importe facturado se debe a consumo adicional efectuado no incluido en la tarifa contratada. Por ello **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad de CIENTO SESENTA Y OCHO EUROS CON NOVENTA Y SIETE CÉNTIMOS (168,97 euros)**, impuestos incluidos, por las facturas mencionadas cuyo pago no ha acreditado.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Órgano Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión del reclamante de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

En cuanto a los importes facturados por servicios a terceros, este Órgano Arbitral no entra a conocer al no existir convenio válido al respecto toda vez que la parte aquí reclamada excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras, aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura por servicios a terceros. Queda expedita la vía judicial.

Este Órgano Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión del reclamante de una conducta disculpatoria por la parte aquí reclamada al no ser materia susceptible de Arbitraje de Consumo toda vez que no existe reconocido legal ni contractualmente ese derecho al consumidor, siendo esa conducta/actuación más propia y específica del departamento de Atención al Cliente de cualquier entidad mercantil.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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. Una vez abonada la deuda, la reclamada realizará las gestiones oportunas para excluir los datos personales del reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberlos incluido.



Comunidad de Madrid

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, 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.