



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03263/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 04 de diciembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: reclamó debido a que la operadora, en el período de facturación: 08.06.2015 a 07.07.2015 le cobró 23 € en consumo de datos, incumpliendo la publicidad que anuncian, en la que por cada 5 € de consumo mandarían 1 sms de control de gasto. En ningún momento se le mandó ningún sms. Reclamó a XXX y sólo le devolvieron 5 € en la factura siguiente. Devolvió la factura y le cortaron la línea del 27 de julio al 5 de agosto. Se interpuso reclamación en consumo, en la Setsi y en la tienda física de XXX y mientras se resolvía el expediente administrativo de reclamación, se abonó la factura, pero en la siguiente factura, en la del 08.07.2015 al 07.08.2015 no le abonaron el consumo de datos y le cobraron 18 €+ IVA, de gastos de devolución de recibo. Se volvió a devolver el recibo y le suspendieron la línea del 27 de agosto al 1 de septiembre, fecha en la que abonó la factura, aún no estando conforme, puesto que debido a su trabajo, necesita disponer de línea móvil. Por ello, solicita el abono de 23 € de gastos de gestión (junio-julio), 18 € de gastos de gestión (julio/agosto), 18 €, de gastos de gestión (agosto/septiembre), 13,39 € de IVA, en concepto de gastos de gestión y datos, 100 € por suspensión de 15 días de línea telefónica, los cuales han sido abonados en factura y 228,6 € por daños y perjuicios, ocasionados al cliente, por la suspensión de la línea telefónica en período vacacional del año 2015. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 2 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que respecto a la revisión de las factura 08.07.2015, 08.08.2015 y 08.09.2015 de la línea XXX en cuanto a los cargos de gestión de cobros y por la restricción del servicio en dicha línea, la misma está activa en XXX con la tarifa XXX cuyas características son las que se especifican. La factura de 08.07.2015 es correcta, puesto que se remitieron los sms indicados, y porque la cliente puede consultar su consumo, tal y como se indica en el pantallazo. Las facturas 08.07 y 08.08.2015 fueron devueltas por la entidad bancaria y abonadas en segunda instancia el 05.08 y el 01.09.2015 respectivamente, siendo correctos los cargos por gestión de cobros, en base a la cláusula 3.II de las condiciones generales del contrato, y con arreglo al punto 13 d),

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

XXX tendrá derecho a restringir servicios en función del uso, consumo y/o plazo

regular de éstos. La clienta se encuentra al corriente de pago con esta mercantil. La reclamante presenta escrito de fecha 27 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que fue dada de alta del servicio más megas sin previo consentimiento y de la totalidad de sms de control de gasto que la mercantil se compromete a enviar, sólo emitió 2. Este servicio se da de alta unilateralmente, coincidiendo con la temporada de verano, en la cual la mayoría de clientes no disponen de cobertura wifi por estar disfrutando del período vacacional. Se hizo constar dicha incidencia al departamento de Atención al Cliente, no atendiendo las súplicas. Debido a la inconformidad del perjudicado se devolvió el recibo y se solicitó una refacturación, siendo desatendida dicha pretensión, procediendo la reclamada al corte de la línea telefónica, cargándose los gastos bancarios de devolución, no estando conforme y entendiendo que la mercantil actúa de mala fe. A efectos de notificación el domicilio cambia a la calle XXX.

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 presenta escrito de fecha 10 de noviembre de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 02.10.2015.

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 reclamante**, por lo que, si bien es cierto que con arreglo a la cláusula 3.II de las condiciones generales del contrato, los cargos por gestión de cobros, derivados de la devolución, a instancias de la reclamante, por la entidad bancaria de las facturas emitidas por la empresa reclamada, son correctos, no lo es menos, que la cuantía de tales recargos no queda justificada, por la parte reclamada, **procede** que ésta, en equidad, **devuelva a la reclamante la cantidad de 15 € más IVA (3,15 €), lo que totaliza, 18,15 €, sin que**, por el contrario, **sea pertinente devolución alguna, ni en cuanto a la suspensión de la línea**, toda vez que se produjo por un impago de facturación ocasionado por la propia reclamante, **ni por la indemnización por daños y perjuicios que se solicita**, habida cuenta que tales daños, no sólo quedan sin desglosar o justificar por la reclamante, sino que además, constituyen materia excluida del convenio de adhesión al sistema arbitral de consumo, suscrito entre XXX y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, de la Comunidad de Madrid.

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.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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 al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX