



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00556.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de junio de 2018 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 reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de las llamadas realizadas "entre nosotros", porque cuando su hija se fue a estudiar a Inglaterra llamó al servicio de atención al cliente para consultar las condiciones de su contrato, y le dijeron que era igual que si estuviera en España. Solicita el reembolso de lo cobrado de más en la factura de 9 de diciembre de 2017 y 10 de enero de 2018.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha superado el límite de 200 minutos establecido dentro del bono de llamadas de la tarifa Love Familia Sin Limites 200 minutos, y además el servicio Entre nosotros vinculado a la línea solamente se aplica para las llamadas realizadas en territorio nacional. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 reclamante aporta escrito alegando que la empresa ha incluido en los 200 minutos gratis las llamadas "entre nosotros" que se realizaron mientras su hija estaba en Inglaterra. No discute que la tarifa sea correcta, pero antes del viaje de su hija, para cercionarse llamó en la primera quincena del mes de septiembre a la empresa donde le aseguraron que las condiciones contratadas eran las mismas que iba a tener en el país destino mencionado, y que no debía preocuparse, no le dijeron que el servicio "entre nosotros" solo fuera aplicable dentro del territorio nacional, y es la empresa la que tiene las grabaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente prestación del servicio de atención al cliente, que



Comunidad de Madrid

habiendo solicitado la parte reclamante que se le informara expresamente de las condiciones de su tarifa en el extranjero, se le facilitó una información errónea que ha conllevado que se realizara un consumo con el desconocimiento de que se incluía en el bono de 200 minutos. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 105,37 euros (iva incluido).

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.

Previa 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.

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