

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00945.7 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de junio de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Unión de Consumidores Europeos.

[REDACTED], propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 11 de diciembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 24 de abril de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura de 1190,82€ que comprende llamadas al [REDACTED] no realizadas. Solicita se desglose la factura y se anule la deuda generada.

La parte reclamada ha manifestado que, analizados los hechos, el cliente tenía suscrita una tarifa para la línea [REDACTED] + internet + llamadas nacionales gratis + 180min/mes a móvil gratis. Que habiendo excedido el límite en llamadas a móviles se ha generado la facturación reclamada siendo la misma correcta. Al día de la fecha el reclamante adeuda 1594,66€, cantidad correspondiente a las facturas emitidas desde junio de 2018 hasta marzo de 2019, y por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral el 6 de junio de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que a través del Ayuntamiento de Madrid presentó la solicitud de arbitraje adjuntando un pendrive con las grabaciones de las conversaciones mantenidas con [REDACTED] Llamó para preguntar por el coste del desvío de llamadas, siendo informado de su gratuidad. Sin embargo, la factura se eleva enormemente. Reclama, pero le dicen que la facturación es correcta. Entiende que no fue debidamente informado solicitando que le anulen las cantidades cobradas de más por dicho concepto. Por otro lado, le están acosando empresas de recobro reclamándole una cantidad muy elevada, que tampoco podría pagar sino es de forma aplazada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien revisada la facturación emitida, la misma es correcta y acorde al desvío de llamadas solicitado así como a la tarifa contratada, respondiendo el importe facturado al elevado consumo (más de 64 horas) generado desde la línea móvil [REDACTED] en junio y julio de 2018.

Elo no obstante se acuerda que la deuda de 1617,58€ objeto de reconvención pueda ser pagada por el reclamante en doce mensualidades de mismo importe, es decir, de 134,80€/mes, IVA incluido,

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 1617,58€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día siguiente al de su notificación. En caso de **incumplimiento del Laudo** por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con**

notificación a la otra parte, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

