



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01066.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que llama para preguntar si necesita contratar roaming ya que va a viajar a Ecuador. La persona que le atiende le dice que no hace falta porque lo tiene incluido en la tarifa o plan contratado. En las siguientes facturas le cobran 215,94 € por tarifa viaje mundo y se lo cobran dos meses las mismas cantidades. Cursan la baja de su número personal 6013...y el fijo de la casa, sin haberlo autorizado. Solicita que corrijan el error de cobro de tarifa viaje mundo y rectifiquen la factura para que se pueda realizar el cobro correcto y que le devuelvan su número de teléfono personal y fijo de casa, que dan de baja sin autorización y le indemnicen por las molestias causadas, al no poder desarrollar su trabajo con normalidad, ni estar en contacto con sus hijos. Cantidad que reclama 510 €.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 30 de mayo de 2019 del que se da traslado a la parte reclamante, que en las facturas de septiembre y octubre de 2018, en el servicio 6013...el servicio roaming permite disfrutar los minutos, sms y Gb de la tarifa nacional sin coste adicional cuando viaja a países incluidos en la Unión Europea y EEUU y para disfrutar en otros destinos, se puede activar la Tarifa Viaje Mundo por 15 euros al día de uso, siendo necesario consulta de países incluidos y si tiene activa la tarifa en la App. En cuanto al servicio 91286..se ha desactivado con fecha 23 de noviembre de 2018 y el 6013...con fecha 26 de noviembre de 2018, a petición del reclamante. Para reactivar estos servicios se informó al cliente que tenía que estar al corriente de pagos y manifiesta que al día de la fecha no es técnicamente imposible reactivar los servicios. Reconvienen la cantidad de 790,79 euros por el impago de las facturas de octubre de 2018 y abril de 2019.

El Colegio 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 no comparece a la audiencia

La parte reclamada aporta escrito de fecha 22 de julio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones, y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 964,79 euros que deriva del impago de las facturas de fecha de emisión comprendida entre octubre de 2018 y julio de 2019.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no ha aportado al expediente ninguna facturación, y en concreto la que refleje la llamada que manifiesta que realizó al servicio de atención al cliente antes de iniciar el viaje, no habiendo acreditado la deficiente información comercial que manifiesta que recibió, ni la factura en la que manifiesta que le cobran las mismas cantidades en dos meses.

ESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 964,79 euros, que debe abonar la parte reclamante, y que podrá abonar en tres mensualidades consecutivas por importe de 321,60 euros cada una, correspondiente a las facturas aportadas por la empresa reclamada desde el 22 de octubre de 2018 al 22 de junio de 2019, que se encontraban pendientes de pago.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, ni los perjuicios profesionales. Queda expedita la vía judicial.

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.

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 20 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.

Madrid, 13 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

**VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES,**

[Redacted signature]

**VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL**

[Redacted signature]