



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01701.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de mayo de 2018 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 contrató el 12 de noviembre de 2017 el producto FUSION que incluía dos líneas móviles, un teléfono fijo e internet. Cada línea va por un banco diferente, cuando en el contrato puso la cuenta de Ibercaja, y los recibos que tenían que ser de 37,5 € (6 meses) y no ha llegado ningún recibo bien. Solicita el abono de los recibos que cobrados incorrectamente. Adjunta copia de la Hoja de Reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que revisadas las facturas emitidas tras la contratación de Fusión+ocio fibra 50 Mb simétrica, con 6 cuotas en promoción al 50%, no se ha comprobado errores en la facturación. Tanto el concepto facturado como línea individual como ADSL están regularizados (devolviendo en facturas los importes facturados en los periodos que se indican en las mismas) desde la fecha de alta en fusión el 21 de noviembre de 2017. Igualmente las cuotas facturadas en concepto de cuota prefusión + se corresponde con el periodo facturado de 15 de noviembre a 20 de noviembre de 2017 durante el que aún no se había dado de alta Fusión con la parte fija y para que las llamadas efectuadas desde las líneas móviles no les fueran facturadas en dicho periodo, como incluidas en fusión. En relación con las llamadas perdidas (mensajes dictados), es un servicio que tiene dado de alta el receptor de la llamada, siempre que sea [REDACTED] y se activa cuando el móvil de la persona llamada es [REDACTED] móvil y éste se encuentra apagado, fuera de cobertura o cuando no contesta o rechaza la llamada. El coste del servicio es de 24 céntimos + iva. Si el cliente que llama no quiere dejar ningún mensaje, y por tanto, no pagar por la grabación del mensaje, con colgar la llamada antes de que finalice la locución es suficiente. Antes de grabar el mensaje al cliente se le informa en una alocución del servicio y el precio del mismo. Finalmente detalla los canales de gestión de este servicio para activación y desactivación. Adjunta copia de las facturas.

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 comparece a la audiencia mediante representante, que reitera la reclamación, que consta por escrito en el expediente, y declara que actualmente se ha solucionado el problema de los cargos bancarios que se pasaban a otra entidad bancaria que no era la reflejada en el contrato. Que la instalación no se demoró por su causa, nadie iba a hacer la instalación por lo que tuvo que llamar varias veces al [REDACTED] y acudir a una tienda del Corte Inglés.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante y ofrece como solución al

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

conflicto abonar el importe de las llamadas que no se incluyeron en la tarifa plana desde el 21 de noviembre de 2017 que suma un importe total de 64,25 €, ofrecimiento que es aceptado por la parte reclamante, y manifestando ambas partes su conformidad para que se emita laudo conciliatorio.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por las partes de manera que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad de **64,25 euros**, en la cuenta bancaria en la que tiene domiciliado los pagos en la entidad bancaria IBERCAJA, que figura en el contrato.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 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, 31 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitral College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]