



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01785.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de julio 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 la disconformidad con la facturación de las llamadas al fijo desviadas al móvil, por la mala información que le dieron cuando llamó a informarse sobre el servicio de desvío de llamadas, que le dijeron que era gratuito y no le dijeron que se cobraría una vez superados los 120 minutos de su tarifa. Solicita la devolución de las facturas, reclama la cantidad de 300 euros. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las llamadas facturadas fuera de la tarifa plana desde el número fijo a móviles ha sido facturado de forma correcta, de acuerdo con el punto 31 de las condiciones generales. No obstante, se hizo un ajuste de 12,10 euros (iva incluido) sobre factura que se encuentra pendiente de pago, reduciendo así el importe pendiente de pago. La reclamante adeuda 336,07 euros (iva incluido), sobre la que formula reconvencción.

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 aporta escrito manifestando que no tiene más documentación que aportar.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y reconvencción.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la deficiente información comercial facilitada a la reclamante cuando solicitó expresamente información sobre el coste que le supondría el servicio de desvío de llamadas entre sus líneas, sin que la empresa hubiera tenido en cuenta al informar las condiciones de su tarifa contratada, y que si hubiera sido debidamente informada no hubiera

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

generado el consumo reclamado al existir otros productos, como bonos en llamadas, más económicos. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos correspondientes al consumo fuera de tarifa por importe de 121,80 € + iva y 152,94 € + iva de las facturas de fecha 16 de noviembre y 20 de diciembre de 2017, y teniendo en cuenta el abono en facturación realizado por la empresa por importe de 10 € + iva, la suma de ambas facturas queda rectificada a la cantidad de 15,75 €.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la reconvencción formulada por la empresa reclamada al no constar acreditado en el expediente por la parte reclamante el pago de las facturas, ni por la empresa reclamada su impago.

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.

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.

Madrid, 18 de julio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80