



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02160.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de abril de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la empresa reclamada ha aplicado coste por una cantidad de 49,83 euros, impuestos no incluidos, en la factura del mes de diciembre en concepto de llamadas a un teléfono de rarificación adicional, con una duración de 110 minutos (902), que la llamada nunca fue realizada por su parte. Solicita la devolución de la cantidad citada e imponga la sanción que corresponda ante el incumplimiento de la legislación vigente.

La parte reclamada alega que la llamada consta en su registro en la fecha y hora que aparece en el detallado de la factura y facturada conforme al plan de precios del cliente, por lo que no procede la devolución del importe. El sistema de facturación de Yoigo nunca registra consumos no realizados, la llamada al [REDACTED] se realizó desde el terminal del cliente y muy probablemente quedó en espera todo el tiempo que duró la llamada., no obstante y por gesto comercial deciden devolver el importe de la llamada, lo recibirá en su cuenta bancaria en el plazo aproximado de 30 días.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, este Tribunal acepta el ofrecimiento de la reclamada realizado en escrito de fecha de registro 06/06/2018; en consecuencia la empresa reclamada debe **devolver a la reclamante la cantidad de 60,20 euros, impuestos incluidos**, importe de la llamada efectuada al número [REDACTED] reflejada en factura de diciembre de 2017, por importe de 49,83 euros, impuestos no incluidos, dándose por satisfecha su pretensión.

Comunidad de Madrid

No entrar a conocer sobre la sanción solicitada, careciendo este Órgano Arbitral de competencia al respecto.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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