



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02832.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 de septiembre de 2018 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 llamó al número [REDACTED] de atención al cliente de la mercantil debido a un retraso inusual en una de sus líneas, por dicha llamada le cobran un importe de 73, 669 euros por una duración de 3 horas 7 minutos 54 segundos, cuando solo duró la llamada unos minutos. Solicita el importe de los minutos tarificados ilegalmente, además de no ofrecer un número alternativo 91 para este servicio.

La parte reclamada alega que la responsabilidad de la comunicación está entre la usuaria y su compañía operadora, desconociendo nuestra empresa los detalles de la facturación reclamada.

La parte reclamante alega que considera que la comunicación no es correcta y abusiva ya que aunque el consumidor no finalice la llamada, el interlocutor la finalizará, en caso de no hacerlo incurriría en mala fe, por ello reclama el importe de la llamada más el IVA cobrado.

La parte reclamada alega que el tiempo del establecimiento de la llamada es única y exclusivamente responsabilidad de la persona que realiza la llamada, han verificado también que no hubo ningún fallo o avería del servicio telefónico en la fecha que nos indica el reclamante.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto no existe prueba que acredite que la incidencia sea imputable a la empresa reclamada, cuando ha sido el reclamante quien ha iniciado la comunicación.

Comunidad de Madrid

Los números que empiezan por 901 y 902 tienen distintos precios. Se conocen como llamadas compartidas, puesto que el coste se reparte entre el llamante y el llamado, y corresponden normalmente a servicios de información de empresas y entes administrativos. En España, las líneas 901 y 902 se han liberalizado de tal forma que el coste de la llamada dependerá del operador telefónico que haya contratado cada compañía.

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.

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.