

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02918.6 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 4 de octubre de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación para la protección de datos personales de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] [REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 4 de mayo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 6 de septiembre de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la no aplicación del Bono Internacional contratado en la facturación emitida comprensiva de las llamadas realizadas en Cuba desde la línea [REDACTED]. Solicita la aplicación del citado bono y el reintegro de las cantidades cobradas por el consumo en roaming facturado en abril y mayo 2018.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el Bono Internacional 500 estuvo activo entre el 10 y el 22 de marzo de 2018 para la línea [REDACTED]

Celebrándose la **audiencia oral el 4 de octubre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.

Por su lado, la parte reclamante comparece, manifestando que contratando por teléfono un bono internacional de 30,25€ / 500 minutos para ir a Cuba, resulta que finalmente el bono no ha sido útil porque al parecer Cuba no se incluye en el mismo, facturándose las llamadas realizadas en roaming. Solicita se apliquen los beneficios del mismo al consumo realizado y el reintegro de las llamadas en roaming facturadas.

Por otro lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por   ratificando las alegaciones formuladas y manifestando carecer de las grabaciones de las conversaciones realizadas. Que en todo caso han devuelto a la cliente 15,13€ del bono contratado, siendo correcta la facturación emitida.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, vistas las condiciones del Bono internacional objeto de controversia y la incorrecta información recibida por teléfono al respecto, la operadora deberá reintegrar a la reclamante el importe facturado en abril y mayo de 2018 de las llamadas generadas por la reclamante en roaming desde Cuba, cuya suma asciende a 259,64€, IVA incluido, de cuyo importe se deducirá el Bono Internacional de 15,13€ ya reintegrado, quedando en 244,51€, IVA incluido.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 244,51€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio, salvo que al día de la fecha ya se hubiere efectuado.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá

Comunidad de Madrid

pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

