



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03683.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 16 de noviembre 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el importe facturado. Tiene tarifa Plan Red M con llamadas ilimitadas a cualquier operador móvil o fijo nacional y han cobrado hasta 28 euros por llamadas. Considera que tiene que haber error. Estuvo seis días sin teléfono hasta que no abonara el importe de la factura. Solicita refacturen con el importe que corresponda a la tarifa contratada para proceder a su pago y le descuenten los días que no tuvo móvil.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que la alusión a llamadas y sms ilimitados, tal y como consta en factura, no exime en modo alguno de la necesidad de cumplimiento de las condiciones aplicables a ésta, en especial en lo concerniente a su uso correcto. En las condiciones aplicables a la tarifa se establece que se prohíbe la realización de un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamadas o de envío inusual de mensajes que difiera del realizado por el promedio de los clientes que hayan contratado esos mismos productos; en este caso se procederá a facturar las llamadas a 25 céntimos/minuto, más 25 céntimos de establecimiento; los sms a 18,15 cént. (impuestos incluidos). El importe pendiente de pago asciende a 686,74 euros por la factura de fecha 1/02/2018, cuya reconvención expresa solicitan.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Cuando contrató no se le indicó absolutamente nada sobre los límites que aducen (insta a que se le requiera a la compañía la grabación efectuada) y en las facturas tampoco figura en ningún sitio. Solicita conseguir una finalización de acuerdo a las expectativas generadas por la compañía en su publicidad (que tiene valor contractual), en la contratación y en la información que figura en sus ARBCRS32



Comunidad de Madrid

facturas (y no a lo que en la actualidad aducen como límites).

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 oral mediante representación debidamente acreditada y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta haber devuelto el router; solicita abonar, por la factura de fecha 1/02/2018, unos 80 euros que es mas o menos lo que venía abonando.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni aporta nuevo escrito de alegaciones.

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** la pretensión del reclamante por cuanto no queda acreditado que la compañía trasladara al cliente, en el momento de contratar la tarifa Plan Red M de la línea móvil [REDACTED] una información tan esencial como es la limitación, por un uso anómalo y/o desmesurado, que afecta a las condiciones suscritas; limitación en la que se ampara para facturar llamadas que están incluidas en la tarifa que se contrató. Por ello, la reclamada **deberá minorar** el importe de 686,47 euros, sobre el que había solicitado reconvencción a la cantidad de 80 euros, impuestos incluidos, por la factura de fecha 1/02/2018, que consta pendiente de pago.

En consecuencia, **el reclamante deberá abonar a la reclamada la cantidad acordada de OCHENTA EUROS (80 euros)**, impuestos incluidos, por la factura mencionada, al no haber acreditado su pago. No procede el descuento pretendido, por los días que no tuvo móvil, por cuanto no queda acreditada la incidencia manifestada.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 16 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

