



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03781.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de diciembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público 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 43 euros porque su tarifa es de 18 euros. Cuando contrató el trabajador de la tienda tuvo que llamar en varias ocasiones porque comentó que hacía mucho que no hacía ese trámite y no se acordaba como hacerlo. Solicita que anulen el cargo de 43 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que en la línea móvil se activó la tarifa Mi Fijo el 24 de mayo de 2018 y se dio de baja el 29 de mayo de 2018. El cliente no disponía de bono activado de llamadas gratuitas a móviles. El reclamante adeuda 73,04 euros de la factura de 1 de junio de 2018, deuda sobre la que formula reconvención.

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 aporta justificante bancario por importe de 73,04 euros.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que del relato de los hechos reclamados y del examen del consumo reflejado en la factura reclamada se concluye que hubo una incidencia en la activación de la tarifa o una información deficiente a la parte reclamante, no siendo la tarifa activada recomendable para el consumo realizado (mucho más elevado en llamadas a móviles que a fijos). Según la tarifa ofertada por la empresa el servicio MI FIJO tiene un coste de 12,95 euros al mes, "y si necesitas añadir llamadas a móviles, puedes hacerlo por 5,90 euros más", que suman 18,85 euros (importe muy aproximado al reclamado). En consecuencia, el reclamante debe abonar el importe de la tarifa Mi fijo y del bono de llamadas a móviles, y habiendo abonado ya 73,04 de la factura de 5 de junio de 2018, la empresa reclamada debe abonarle los **54,19 €** de diferencia



Comunidad de Madrid

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.

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