



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04308.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de marzo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 que: le reclaman 460 € (incluido IVA) en la línea [REDACTED] en datos. El teléfono está en ecuador, está apagado y sin tarjeta. Hace mucho tiempo llamó para bloquear y que no consumiera más de lo contratado. Dicen que nosotros lo hemos desbloqueado y eso es mentira. Solicitó la factura y no pueden enviársela hasta que no se cierre la lectura. Dice que necesita la grabación de la llamada donde desbloquearon el teléfono y responden que no la tienen. Presentó reclamación en el Ayuntamiento. Con la factura en la mano de 547,79 incluida la mensualidad. Dice que solo va a pagar la mensualidad y cuando regrese lo aclarará. Dice que solo va el 15 de agosto. Le cortaron toda la señal con los problemas que conlleva. El 18 de septiembre cuando regresó, llamó le dicen que tiene que pagar 399,50 €. Ha pagado porque no puede estar tanto tiempo sin teléfono. Por ello, solicita la devolución de los 460 € del dinero que ha pagado porque tenía ese teléfono bloqueado para que no consumiera más de lo contratado y ella no lo ha desbloqueado.

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 9 de noviembre de 2017 en el que alega, en síntesis, que tras revisar la facturación de la línea [REDACTED] no han observado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. La información de las tarifas roaming está disponible en su web. La cliente está al corriente de pago.



Comunidad de Madrid

La reclamante presenta escrito de fecha 28 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que no ha activado ninguna tarifa roaming menos en el extranjero cuando aquella línea tenía bloqueada para que no consuma más de lo contratado, quien llamó para desbloquearlas revisar el consumo de datos en la línea. Por ese motivo continuó con la reclamación y pagó las facturas, porque le cortaron la señal de todas las líneas y solicita la devolución de 460 €.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el teléfono se encontraba apagado en Ecuador, se llamó para bloquearlo, y cuando volvió a llamar a [REDACTED] le dijeron que había llamado para desbloquearlo. Ha solicitado la grabación, pero no se la han facilitado. Solicita que le devuelvan los 460,00 € que pagó para no perder la línea, porque su teléfono ha estado apagado y no funcionaba.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 16 de febrero de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que su representante reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 9 de noviembre de 2017.

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: **no entrar a conocer sobre la reclamación presentada por la reclamante**, dado que no ha aportado los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, al no acompañar prueba alguna que avale las afirmaciones que contiene dicha reclamación, en el sentido de demostrar que el detalle de consumo de la línea [REDACTED] que contempla la factura E10003284405-0817, de 1 de agosto de 2018, efectivamente no corresponda a su terminal, por lo que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3 a) y c) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el órgano arbitral dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral sin entrar en el fondo del asunto: a) cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto y c) cuando el órgano arbitral comprueba que la prosecución de las actuaciones resulta imposible. Por todo lo cual le queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 07 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

