

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04475.8 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 9 de enero de 2019, 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] propuesta por la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

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

Recibida con fecha 13 de julio de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 4 de diciembre 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 facturación de llamadas a determinados móviles teniendo una tarifa plana de 200 minutos, solicitando el reintegro de las cantidades cobradas de más.

La parte reclamada ha manifestado que, analizados los hechos, el cliente tiene suscrito para la línea [REDACTED] la tarifa Plan Móvil M con minutos ilimitados y para la línea [REDACTED] la tarifa +línea S 200 min/mes, tarifas ambas que excluyen los STA, SMS Premium, 80X y 90X. Que revisada la facturación emitida, la misma es correcta habiéndose facturado en alguna ocasión el exceso de minutos en llamadas realizado.

Celebrándose la **audiencia oral el 9 de enero de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que tras revisar de nuevo las facturas ha comprobado una serie de incidencias que también reclama, según escrito que se adjunta. De todas las incidencias la que más le preocupa es la desaparición en julio de 2018 de su línea de teléfono fija [REDACTED] de toda la vida facturándole otra [REDACTED]. También le cobran los servicios de identificación de llamadas (1,65€/mes) y de mantenimiento y ayuda PC (4,5€/mes) no contratados. Solicita por todo ello el reintegro de los importes indebidamente cobrados que estima en 388,74€.

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

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** por cuanto, si bien revisada la facturación aportada, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor pues las tarifas contratadas se vienen aplicando correctamente al consumo generado, no apreciándose duplicidad de cuota alguna, verificándose que la subida de precios ha sido debidamente notificada y respondiendo la falta del servicio fijo y el cambio de numeración a la portabilidad llevada a cabo por el propio reclamante; ello no obstante, no habiendo acreditado la operadora la contratación por el reclamante del servicio de identificación de llamadas, ni del mantenimiento CM y servicio ayuda PC; la operadora deberá dar de baja dichos servicios y reintegrar al reclamante 44,15€, IVA incluido, facturado por los mismos.

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 44,15€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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 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



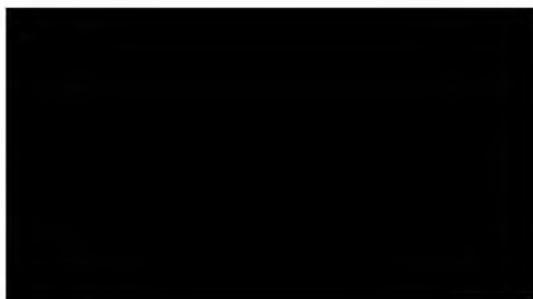
Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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**

