



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06554.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 24 de enero de 2019 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 lo siguiente: En diciembre de 2017 realizó un traslado de municipio de todos los servicios. Telefónicamente le indican que las condiciones contratadas se mantienen, el único cambio es el número de fijo al tener Valencia otro prefijo. En el contrato existen 300 minutos gratis a llamadas internacionales y desde el traslado facturaron esas llamadas internacionales por lo que estuvo recibiendo facturas elevadísimas. Ofrecen un 10% de descuento pero no es solución. Solicita devolución de las llamadas internacionales facturadas por no aplicar las condiciones del contrato, importe que cuantifica en 774,08 euros.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 11/11/2017 se genera la baja de la línea fija [REDACTED] y del bono de llamadas internacionales tras el cambio de domicilio se tramita un alta con la numeración [REDACTED] para la que se activa bono de llamadas internacionales a fecha 13/08/2018. Se encuentra al corriente de pago con la compañía

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 y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto no queda debidamente acreditado que se contratara, para el nuevo domicilio, el bono internacional de 300 minutos que aquí se reclama. Ahora bien, la compañía no ha aportado copia de la tarifa, promoción y/o oferta de la controversia, a pesar de haberse ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

requirido expresamente, ni copia del contrato escrito o grabación telefónica de la modificación efectuada que pueda aclarar dichas condiciones. A su vez el reclamante pudo detectar, por los importes que le estaban pasando al cobro, la falta de aplicación del mismo pero transcurrieron unos 8 meses para reclamar su aplicación. Asimismo, se constata que en dos facturas se ha superado con creces los 300 minutos de consumo en llamadas internacionales. Por todo ello **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA EUROS CON CINCUENTA Y UN CÉNTIMOS (270,51 euros)**, impuestos incluidos, por las llamadas internacionales reflejadas en facturas de fecha 23/01 y 23/02/2018, no procediendo ningún reintegro por el resto de facturas reclamadas (desde la de fecha 23/03 a la de fecha 23/07/2018, ambas inclusive).

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.

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.

Madrid, 24 de enero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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