



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07025.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de febrero de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Desde Mayo de 2018 lleva solicitando a la compañía el contrato realizado por grabación de voz, debido a numerosas incidencias que se han ido produciendo, entre ellas el cobro de una primera factura por importe muy superior al contratado (82,18 euros) cuando su tarifa es inferior a 48 euros. Ha realizado numerosas llamadas para dar de baja servicios que figuraban sin haber contratado. Solicita su contrato y grabación efectuada

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras manifiesta, que el acuerdo comercial alcanzado consistía en la promoción para la línea fija y móvil, una cuota mensual de 47,95 euros, impuestos incluidos. Aportan copia del consentimiento (sms certificado); no obstante si el abonado dispone de algún documento que acredite la oferta reclamada ruegan la facilite. Con fecha 25/04/2018 aplicaron un ajuste por importe de 64,28 euros sin impuestos sobre la factura de fecha 16/04/2018 en relación al consumo extra realizado por la línea fija que consta como descuento en factura de fecha 16/05/2018; en esa misma fecha activaron un bono de tarifa plana de llamadas nacionales y a móviles en la línea fija. Se está reclamando una indemnización por daños y perjuicios por lo que atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje no debe constituirse procedimiento arbitral; en caso de emitirse laudo, se interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente. El cliente se encuentra al corriente de cobros en la compañía (a 15/02/2019)

La parte reclamante mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta que las incidencias se fueron solucionando pero con un coste a su persona que supuso horas de tiempo perdidas en llamadas sin que se le justificara pagos (que tenía que realizar) por importes más elevados a la tarifa contratada; escritos notificando el corte de su línea móvil (por supuesto impago); corte de línea que se realizó antes de llegar la notificación, factura que no se correspondía con lo contratado; llamadas para reactivación de la línea etc. Solicita copia de su contrato y 800 euros que reclama como indemnización.

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** la pretensión de la reclamante por cuanto

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

los documentos, aportados por la reclamada para acreditar la notificación al cliente de las condiciones ofrecidas, carecen de valor probatorio en esta reclamación toda vez que el número de teléfono móvil al que se envía "camerfirma" no se corresponde con el que figura en las facturas aportadas, emitidas a nombre de la reclamante, ni consta como suyo en este procedimiento. Asimismo en el mail no figura correo al que se dirige. Por ello, **la reclamada deberá comunicar por escrito a la reclamante** las condiciones de todos los servicios que está disfrutando, incluyendo precio, posibles descuentos aplicados, su duración, posibles compromisos de permanencia etc.; condiciones que **deberá enviar, al domicilio** que figura en factura, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente.

Este Órgano Arbitral desconoce si sigue siendo cliente de la operadora, en este caso, si la reclamante no estuviera conforme con las condiciones comunicadas, podrá solicitar en el plazo máximo de dos meses, a partir de recibir dichas condiciones, su baja/portabilidad de los servicios **sin que la reclamada facture importe alguno** por posibles compromisos de permanencia.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico producido, este Órgano Arbitral no entra a conocer de la pretensión de la reclamante de indemnización por los daños personales ocasionados al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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