



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03867.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 24 de mayo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL 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: tiene contratado ##### Fusión Familiar por importe de 76 euros, sin haberlo solicitado ni autorizado. Le cambiaron el paquete a Fusión más fútbol por importe de 82,6446 euros (sin impuestos), cobrándole cargos por avisos de llamadas perdidas que no contrató y bloqueándole el acceso a sus facturas. El 31/10/2019 le enviaron una factura de devolución por 24,20 euros que no le han descontado. Por lo que se cambió de operadora y devolvió la última factura hasta aclarar todo. Solicita la diferencia entre Fusión más fútbol y Familia, que fue la que contrató, devolución de los cargos de aviso de llamadas perdidas que tampoco contrató, quedando cancelada la deuda en su lugar.

La parte reclamada alega que la línea ##### se encuentra de baja por portabilidad donante hacia otra operadora con fecha del 28/03/19 y la línea móvil ##### con fecha de baja 02/04/19. Que en su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo expresamente se excluye como materia objeto de arbitraje, las facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, las solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija y las indemnizaciones por daños y perjuicios. Sin embargo, y sólo como mera información, indicarle que el ##### dispuso de toda la información relativa a su contrato y a los servicios ofertados, ya que de acuerdo con la normativa vigente se encuentran publicados en su página web: #####. Pudiendo a su vez, en caso de cualquier duda, haberse dirigido gratuitamente a nuestros servicios de atención al cliente de ##### a través del ##### o a cualquier distribuidor autorizado. Asimismo, las condiciones particulares comprensivas de: nombre de las partes, domicilio, modo de pago, servicios prestados, etc., se reflejan en todas y cada una de las facturas que periódicamente se remiten a sus clientes. Por este motivo consideran correctos los importes facturados, al haberse aplicado las tarifas asociadas al tipo de contrato seleccionado en su momento. Sobre el caso en cuestión de los contenidos por el concepto de "mensajes dictados", la facturación de las llamadas objeto de la presente **reclamación** no está relacionada con la activación o desactivación por parte del cliente del servicio de llamadas perdidas, sino que se corresponde con llamadas realizadas desde la línea del ##### hacia un número o números de destino que tengan activado el servicio de #####os de Llamadas Perdidas. Una vez realizadas las llamadas objeto de la presente **reclamación** salta una locución que informa al cliente del

Comunidad de Madrid

Estado en el que se encontraba el teléfono llamante - apagado, fuera de cobertura, comunicando, etc. - así como del coste de la comunicación. Tras la citada información se emite una señal que indicaba que se podía iniciar una grabación. A partir de entonces y con independencia de que se hubiese o no depositado la grabación, la llamada se entiende que fue completada y, por tanto, corresponde su facturación. El servicio es totalmente gratuito cuando se reciben las notificaciones y no existe ninguna cuota de activación; asimismo, para el usuario que llama al teléfono del cliente que tenga activado el servicio, la locución informativa es gratuita y sólo se facturan 30 cts. (Más IVA) a partir de la señal - suena un pitido beep - de grabación del mensaje. En cuanto a la factura de abono por importe de 24,20€, ha sido compensada con parte de la factura AA67Z#### de fecha 13/04/19 por importe de 108,02€, quedando pendiente de pago los siguientes importes, por un total de 119,30€.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante al carecer el expediente del preceptivo **Convenio Arbitral** alguno por los siguientes motivos:

Por estar el objeto de controversia, relativo a facturas de más de 6 meses de antigüedad, a contar desde la fecha de la solicitud de arbitraje, expresamente excluido del ámbito de la citada Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada.

Impidiendo todo ello a este Colegio Arbitral conocer de la **reclamación** formulada, procediendo al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.