



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04685.2 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 13 de abril de 2021, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

Usuarios.

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 8 de julio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 2 de marzo de 2021 **Resolución de inicio** por el 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 factura emitida el 20/05/20 de 194,32€, IVA incluido, pues comprende un elevado consumo en llamadas de fijo a móvil debido al Estado de Alarma padecido, sin haber sido advertida previamente de ello como sucede en telefonía móvil, ni haberle ofrecido alguna tarifa plana que incluyera el consumo realizado. Solicita el ajuste de la facturación emitida al consumo medio que venía realizando de unos 50€/mes y el reintegro de 148,49€.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que, para la línea fija ##### la cliente suscribió un bono de llamadas a móviles de 300 minutos gratis. Que una vez superado el citado bono, las llamadas de fijo a móvil han sido facturadas, siendo correctamente tarifadas, no procediendo abono alguno.

Celebrándose la audiencia escrita el 13 de abril de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones y formulado nuevas la reclamante, cuya copia se adjunta al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante**, por cuanto, vista la tarifa contratada y revisadas las facturas objeto de controversia, no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor. La facturación emitida es correcta, de conformidad con las condiciones contratadas y la legislación aplicable.