



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06109.1.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

PRESIDENTE:D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:#####, en representaciébn de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representacion de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 3 de agosto de 2020

en la que reclama su disconformidad con la facturación emitida los meses de marzo, abril y mayo de 2020 durante el confinamiento, en la que se factura un importe muy superior a los 44,10 euros que se facturaban en los meses anteriores. Hace algtn tiempo, como un año la empresa dejo de contactar para ofrecer productos comerciales y dejo de enviar las facturas. Su madre, que fue la usuaria y pagadora de la linea, se dio cuenta del incremento del gasto cuando una vez finalizado el confinamiento pudo acudir a la entidad bancaria para actualizar la cartilla. Solicita que se aplique el bono de 1.000 minutos de llamadas en los mencionados meses, y se devuelvan 378,05€ de los 381,05 € cobrados. Adjunta facturación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito con fecha 18 de marzo de 2021, del que se da traslado ala

parte reclamante, alegando que la linea se activé con el Bono Nacional horario reducido fijo a movil 200 min, y el Bono Nacional 24 horas fijo a mdvil 60 min. El 15 de junio de 2020 se activa el Bono Nacional 24 horas fijo a movil 1.000 minuto a peticion del cliente, y no constan peticiones anteriores. La linea se ha dado de baja por portabilidad el 26 de junio de 2020, y revisada la facturacion es correcta, y en las de fecha 1 de abril, 1 de mayo y 1 de junio de 2020 se han superado los bonos de /lamadas gratuitas que tenia contratados, facturandose las llamadas adicionales conforme al plan de precios establecido. Adjunta copia de la facturaci6n.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 18 de abril de 2021, del que se traslada copia la empresa reclamada, reiterando los hechos reclamados y manifiesta que sus padres, de

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 18 de abril de 2021, del que se traslada copia la empresa reclamada, reiterando los hechos reclamados y manifiesta que sus padres, de



Comunidad de Madrid

avanzada edad, pasaron el confinamiento en domicilios separados contactando por teléfono entre ellos y con sus familiares, y las facturas de teléfono se incrementan de manera abusiva y la empresa no informa debidamente a su cliente, con mas de 10 años de permanencia, que el importe esta siendo desfasado, y que existe la posibilidad de una bonificación que impediría ese desfase abusivo durante dichos meses duros de confinamiento. Reitera su pretension, indicando ser el titular de la linea, y sus padres los titulares de la cuenta bancaria de pago. 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 aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y su pretension.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. 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 la pretensión de la parte reclamante al considerar, que si bien no hay un incumplimiento contractual por parte de la empresa, resultando además en la práctica imposible que haga un seguimiento individualizado del consumo de cada cliente, no obstante se entiende que hubo un impedimento debido a la situación de confinamiento para que la parte reclamante fuera consciente del incremento de la facturación y la oportunidad de contratar por 1 € mensual el bono reclamado, que contrato inmediatamente en cuanto tuvo conocimiento del incremento de la facturación, por lo que se resuelve que la empresa reembolse el importe 378,05€ de las llamadas de fijo a móvil, una vez restado los 3 euros correspondientes al bono mensual durante los 3 meses de confinamiento que no lo tuvo contratado. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. 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 Arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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 arbitros 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.

Previo audiencia de las demás partes, los arbitros 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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. Madrid, 08 de junio de 2021
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL