



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07220.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 97

En Madrid, a 02 de marzo de 2020, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

realiza una llamada por ##### a los EEUU y la empresa le factura y le cobra no de conformidad con la lista de tarifas de ese momento publicada en el sitio web, sino conforme a una publicada tres semanas después de la fecha de la llamada. Considera que ##### no tiene derecho a aplicar una lista nueva con efectos retroactivos.

Exige que se le reembolse el importe excesivo cobrado indebidamente.

La empresa, mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2019, expone que la factura a la que se refieren los cargos impugnados es correcta, en base al servicio contratado y utilizado, tarifa y precios aplicables en ese momento, por tanto no procede la devolución solicitada por el cliente. El coste adicional sobre el precio de su tarifa (36,93 euros) es por el concepto de realización de llamada internacional a EEUU el 18 de junio de 2019. Los precios de estas llamadas no entran en ##### y son debidamente actualizados en la página web, información pública para todos los clientes. El servicio de "voz digital" es un servicio añadido a las tarifas de líneas móviles, complementario al servicio de voz tradicional, que en ningún caso sustituía a las llamadas tradicionales realizadas por la red móvil. Para el uso de este servicio adicional, disponían de un listado de países en los que estaba permitido realizar estas llamadas a coste cero, que es el listado que la reclamante adjunta a su escrito. Se informa a todos los clientes que se cierra este servicio y en concreto al reclamante, se le envía el día 29 de abril de 2019, a su dirección de email de contacto. Por tanto, el precio de estas llamadas sería al precio estipulado para las llamadas internacionales.

Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 6 de febrero de 2020 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Concreta su pretensión en la devolución de 38,23 euros cobrados indebidamente. Manifiesta que es la empresa la que debe publicar la lista de los países a los que se podría llamar, según aparecía en la web e incluía los EEUU.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 19,11 euros correspondiente al 50% del coste de la llamada realizada el 18 de junio de 2019 a EEUU. Ambas partes realizan alegaciones contradictorias en relación con la información recogida en la web de la empresa respecto de las tarifas aplicables a este tipo de llamadas, pero ninguna de ellas acredita sus posiciones, por lo que en **EQUIDAD** este gasto debe ser asumido entre reclamante y reclamado.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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 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 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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.