

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 07398.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

VOCALES:D? #####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante respecto al pago de 1,64 € + IVA por el servicio de llamada que le ha cargado ##### -compañía telefónica reclamada- como usuario emisor de una comunicación telefónica por un servicio que el receptor de esa comunicación tiene activado.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.La parte reclamada comparece a la audiencia, argumentando que el servicio de llamada permite que el cliente usuario emisor de una comunicación se ponga en contacto con el número al que está llamando, aunque este esté ocupado o no disponible (apagado o fuera de cobertura). Para ello, ese cliente podrá solicitar al sistema una llamada automática, tan pronto como el número al que llama esté disponible. Con esta finalidad, el cliente escucha la locución que le informa que el servicio no está incluido en su tarifa (Siempre que el cliente receptor de la llamada tenga el servicio activado y tanto si rechaza, como si no contesta) por lo tanto el cobro es correcto, ya que es el emisor de la comunicación quien afronta la utilización del

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.La parte reclamada comparece a la audiencia, argumentando que el servicio de llamada permite que el cliente usuario emisor de una comunicación se ponga en contacto con el número al que está llamando, aunque este esté ocupado o no disponible (apagado o fuera de cobertura). Para ello, ese cliente podrá solicitar al sistema una llamada automática, tan pronto como el número al que llama esté disponible. Con esta finalidad, el cliente escucha la locución que le informa que el servicio no está incluido en su tarifa (Siempre que el cliente receptor de la llamada tenga el servicio activado y tanto si rechaza, como si no contesta) por lo tanto el cobro es correcto, ya que es el emisor de la comunicación quien afronta la utilización del

Comunidad de Madrid

Asimismo, informa que el reclamante no tiene incluido el servicio de rellamada en la tarifa contratada con la reclamante. Se ha tenido en cuenta tanto la confusión existente en la información facilitada al interesado en

relación con el asunto. Téngase en cuenta al respecto la información facilitada por Laura Valverde, trabajadora de la compañía reclamada que indica textualmente en mensaje de respuesta a consulta realizada por el interesado: "Hemos revisado sus servicios contratados y efectivamente ese servicio está activo en su línea y en consecuencia es usted quien lo paga. Hemos procedido a dar de baja ese servicio". Por el contrario en otros documentos se indica que quien tiene activo el servicio es el receptor siendo el reclamante el emisor. Por otro lado no puede ampararse el cobro de un servicio no contratado. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 emitir LAUDO ESTIMATORIO de la pretensión del reclamante, debiendo por tanto la parte reclamada, #####, reintegrarle la cantidad de 1,64 € + IVA por el servicio de rellamada que le ha cargado indebidamente. 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. 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. 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



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, enel lugar y fecha senalados al principio.Madrid, 09 de junio de 2022

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, enel lugar y fecha senalados al principio.Madrid, 09 de junio de 2022

ARBCRS32