



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09908.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con el cobro del servicio "mensajes dictados". Solicita que no se le cobre por ninguna llamada nacional, incluida en su contrato, y en caso de hacerlo que sea tras recibir información del coste y prestar activamente el consentimiento. Además, solicita que le devuelvan los costes más 1 céntimo de euro simbólico por cada **reclamación** en las que acumula horas de tiempo. Adjunta mensajes y chats en relación con la **reclamación**.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 20 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio de llamadas perdidas (mensajes dictados) lo tiene activado el cliente que recibe la llamada, no el que la realiza. Si el cliente que llama no quiere dejar ningún mensaje, y no pagar por la grabación del mensaje, sólo debe colgar la llamada antes de que finalice la locución gratuita donde se le informa del servicio, dado que el cobro se produce tras el beep, una vez escuchada la grabación gratuita. No obstante, se va a proceder al abono de 2 euros que se corresponden con importes de mensajes dictados cobrados.

El Órgano 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 con fecha 1 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa activa unilateralmente el servicio, establece el coste que le parece, no avisa previamente, dificulta la cancelación del servicio, no permite que el que realmente paga pueda darse de baja y reactiva con frecuencia el servicio. Solicita que no le cobren servicios contratados por otros. No solicita que le devuelvan luego el dinero, sino que dejen de cobrarle por una llamada nacional. La reposición del dinero no compensa ni la sensación de abuso ni el tiempo perdido, y solicita que se sancione y prohíba esta práctica abusiva.

La parte reclamada aporta escrito con fecha 31 de agosto de 2020, en el que reitera las alegaciones y adjunta factura del 1 de agosto en la que se abonan 2 euros sobre el consumo objeto de controversia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante. La empresa reclamada ha realizado un abono mediante descuento en factura de fecha 1 de agosto de 2020, por importe de 2 euros correspondiente al consumo reclamado. No corresponden más abonos en concepto del tiempo perdido al no estar acreditado y cuantificado, y los daños personales no son objeto del Sistema Arbitral de Consumo.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sanción a la empresa al no tener atribuida a los órganos arbitrales competencia sancionadora.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.

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 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.