



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14122.7/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 09 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que su hija menor de edad, perdió el abono transporte en [REDACTED]. Por internet se encuentran para gestionarlo dos teléfonos [REDACTED] y [REDACTED] el día 25/11/22. Ambos telefonos le informán que llamara al [REDACTED] para gestionarlo. En este teléfono le pidieron los datos para gestioando y que mandaría por correo un documento para usarlo como abono vigente. Despúes pasarón a otro operador y colgarón. Importe llamada 29,59 €, No mandan ningún documento y el lunes 28, se vuelve a llamar y ocurrió lo mismo, siendo el coste de la mamada 20,77 €. Se persone en las oficinas de la [REDACTED] y en ningún momento solucionaron el problema.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "el abono de 50,36 € por parte de esta empresa de [REDACTED] de las cantidades cobrada por mi compañía de telefono por dar una información engañosa y robarme la cantidad de 50,36€. En ningún momento se entendía el coste de la llamada y en varias ocasiones la compañía decia que la llamada está siendo grabada".

En su escrito de 29 de marzo de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: " Por lo lesivo de los hecho solicito el abono de lo cobrado indebido a la mayor brevedad posible y consideraré resuelta la controversia planteada, ya que si no fuese así, continuaría con el procedimiento de mediación arbitral por: - Falsedad en los argumentos de alegación de la empresa [REDACTED] - Atentar contra la protección de datos de los hechos - Timo o robo por un servicio que no se ha prestado
En su escrito de 24 de abril de 2023 refiere: Buenos días Respecto al asunto informar: · Con fecha 20/04/23 recibo orden de transferencia de 50.37 € · Visto el correo recibido por la Junta Arbitral con fecha 24/04/23 Por lo expuesto, considero resuelta la controversia planteada ante la empresa [REDACTED], quedando zanjada y resuelta dicho

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

expediente de arbitraje por mi parte

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando: "En su escrito de 1 de marzo de 2023 refiere: D. [REDACTED], en nombre y representación de [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) con domicilio social en calle [REDACTED] y CIF [REDACTED], en mi condición de representante persona física del administrador único persona jurídica de la misma en virtud de la presente, en tiempo y forma, EXPONE: I.- Que con fecha de 14 de febrero de 2023, [REDACTED] ha recibido una reclamación (en adelante la Reclamación) a través del presente organismo efectuada por Doña [REDACTED] (en adelante el Reclamante), requiriéndose a [REDACTED] para que en el plazo de 15 días conteste a la solicitud formulando las alegaciones que estime para hacer valer su derecho. II.- Que [REDACTED] se opone a la Reclamación y niega rotundamente los hechos alegados por el Reclamante, en base a las siguientes, ALEGACIONES PRIMERA.- DE LA FALTA DE LEGITIMACIÓN DEL RECLAMANTE PARA EFECTUAR LA RECLAMACIÓN. El Reclamante no aporta factura telefónica completa que acredite que el Reclamante es titular de la línea sobre la que se habría realizado la llamada al número [REDACTED], la realización de la llamada y el importe que el Reclamante reclama. Únicamente aporta unos pantallazos de lo que pareciera ser una captura de pantalla en donde figurarían unas supuestas llamadas al número [REDACTED]. Por lo tanto, el presente organismo no debería haber admitido la Reclamación. SEGUNDA.- DEL SERVICIO. Según la Reclamante, ésta realizó dos llamadas a un número fijo que le indicó que debía llamar al [REDACTED] (de las cuales reclama la devolución) para solventar un problema con la [REDACTED], sin que la [REDACTED] atendiera su llamada. Además indica que el número [REDACTED] se hizo pasar por [REDACTED] y le hizo creer que estaban gestionando su petición A través del número [REDACTED] presta los servicios para los que le fue asignado el número, esto es, servicios de consulta telefónica sobre números de abonados, incluyendo tanto el servicio por

Ante las manifestaciones de las partes y en concreto el escrito del reclamante de 24 de abril de 2023 refiere: "considero resuelta la controversia planteada ante la empresa [REDACTED] ([REDACTED]), quedando zanjada y resuelta dicho expediente de arbitraje por mi parte".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

