

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01033 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 12 de junio de 2015, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, D^a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

Recibida con fecha 18 de marzo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 25 de marzo de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 7 de mayo de 2015, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación del Plan XXXXXXXX contratado el 03/10/14 por teléfono, pues tardan en activárselo siendo más caro que por internet, y además, le facturan una tarifa de internet diaria para smartphone y un servicio de identificación de llamadas no contratados. Solicita le devuelvan las cantidades cobradas de más por dichos conceptos cuya suma asciende a 19,02€, más IVA.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que revisada la factura emitida el 24/10/14, los conceptos facturados son correctos y acordes a las tarifas contratadas (XXXXXXXXXXXX para la línea XXXXXXXX y la oferta integral para el ADSL más el fijo XXXXXXXXXX) quedando la cuota final en 37€ mensuales. En cuanto al servicio de identificación de llamadas, todos los clientes lo tienen activado por defecto teniendo a partir de febrero de 2015 un coste de 1€ mensual, si bien, en relación con la tarifa diaria de internet, debido a un fallo puntual en los sistemas, se ha generado el cargo. Por ello, y en atención comercial, ha procedido realizar un abono por importe total de 12,21€.

Celebrándose la **audiencia escrita el 1 de junio de 2015**, las partes en conflicto fueron citadas en tiempo y forma, habiendo formulado la parte reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente para el conocimiento de la parte reclamada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

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 parte reclamante** por cuanto, si bien revisada la facturación aportada al expediente, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo correcta pues se ajusta a las condiciones contractuales y a las tarifas vigentes que constan en la página web de la operadora, y no habiendo acreditado la reclamante la oferta de internet a la que hace referencia; ello no obstante, se acepta el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada consistente en un descuento del 100% en el servicio de identificación de llamadas y en el abono 12,21€, impuestos incluidos, importe correspondiente a los XXXXXXXXXXXXXXXX reclamados (6,05€), a dos cuotas facturadas por el servicio de identificación de llamadas (2€) y a la tarifa de internet diaria para Smartphone facturada (4,16€).

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 12,21€ 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 se hubiere efectuado.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO