



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 002862/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 02 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL 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 lo siguiente: hace cuatro años que la entidad XXX. le reclamó un importe de 318,21 € por una factura telefónica, que no fue enviada a su domicilio. Realizó el pago y le cortaron la línea telefónica y después de ello le empezaron a reclamar importes altos de dinero sin usar dicho teléfono. Decidió demandarles y le citaron en el Juzgado de XXX, sin presentarse a dicha citación. Desde que tuvo ese problema, no ha podido contratar ninguna línea de teléfono, con lo que le ha llevado a ciertos problemas, por la mala gestión de trabajo. Por ello, pretende que se le devuelva el importe que realizó de 318,21 €, más daños morales y personales que le han ocasionado por su falta de profesionalidad en sus puestos de trabajo. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 31 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que respecto a la disconformidad o desacuerdo con parte de las facturas emitidas por XXX con fecha de emisión desde el 01.01 al 01.09.2011, en relación al servicio XXX, se ha procedido a comprobar los consumos que aparecen en las facturas mencionadas, confirmando que son correctos, habiéndose realizado los tráficos asociados desde la tarjeta sim del servicio XXX En la factura emitida el 01.01.2011, el alta se produjo el 10.01.2011 a las 16:15 en la empresa "XXX" y el 11.01.11 a las 23:40 se activó en la empresa "XXX". Desde la línea XXX el 10.02.2011 a las 22:41, se dio de alta en las empresas XXX y con fecha 18/02.2011, a las 02:59, en "Servicios XXX". Los servicios de SMS Premium, son ofertados por terceras empresas proveedoras de los mismos. Se ha procedido a devolver la cantidad de 1.716,12 €, que

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

corresponde al consumo de servicios SMS Premium, quedando un total de 171,67 € (impuestos indirectos incluidos) por consumo, cuotas, reflejas en las facturas con fechas de emisión desde el 01.01 al 01.09.2011, cuya reconvención solicitan. La reclamante presenta escrito de fecha 16 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, sigue sin estar de acuerdo con la respuesta dada, pues se han causado unas facturas que en ningún momento recibió cuando hacía uso del terminal. Se le cortó la línea y fue después cuando realizó el pago de 318,21 € y nunca recibió el alta del terminal. Le seguían enviando cartas donde le exigían una deuda por encima de los 1.000 €, sin tener una factura en su mano. Les demandó, no se presentaron, volvió a demandar y ahora solicita que paguen por los daños morales causados.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que sigue sin estar de acuerdo con lo alegado por la reclamada, porque nunca ha tenido una factura donde se desglosen los gastos. Ha realizado el pago del importe y no pudo usar el terminal. Le cortaron la línea y no le dieron de alta, por lo que no pudo utilizar la línea.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 28 de septiembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 31.08.2015.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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: **desestimar las pretensiones de la reclamante**, toda vez que, con independencia de que, de acuerdo con las alegaciones formuladas por la reclamada, "...se ha procedido a devolver la cantidad de 1.716,12 €, que corresponde al consumo de servicios SMS Premium...", ello, sin perjuicio de lo que, en su caso, pueda reclamar el proveedor del servicio, es lo cierto que, de la facturación aportada al expediente, se desprende que, al margen de la tarificación de esos servicios, cuyo importe ha sido descontado, como ha quedado reseñado, es lo cierto que igualmente figuran consumos, realizados en el ámbito del servicio contratado, y que la reclamante no ha desvirtuado mediante prueba en contrario, sin que proceda indemnización alguna por daños morales, no sólo por cuanto los mismos ni siquiera se cuantifican, justifican o desglosan, sino además, porque los mismos no entran dentro de la parcela del consumo. Por su parte, igualmente debe ser desestimada la reconvención formulada, al no ser concretado el importe que por ella se solicita, en relación a cargos, conceptos y facturas determinadas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

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

Madrid, 02 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX