

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 03338 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 3 de diciembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 18 de septiembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 24 de septiembre de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 2 de noviembre de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose 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 el cambio de tarifa aplicado sin su expreso consentimiento, solicitando una indemnización de 1000€ (221,77€ de las facturas, 250€ por no disponer de la tarifa contratada y 528,33€ por daños y perjuicios).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la línea XXXXXXXX se dio de alta el 06/03/09 con la tarifa XXXXXXXXXXXX. Posteriormente, el 19/12/14, el cliente aceptó una oferta comercial, cambiando a la tarifa XXXXXXXX con 12 meses de compromiso de permanencia. Que revisada la facturación emitida no ha detectado incidencia alguna, si

bien, en atención comercial, ha procedido anular el compromiso de permanencia, dando de baja la línea el 18/05/15. Al día de la fecha el cliente adeuda 61,68€ de las facturas emitidas en junio y agosto de 2015.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, debidamente representado por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en su reclamación y manifestando que la operadora sigue sin probar el cambio de tarifa llevado a cabo, teniendo que aplicarse la anterior tarifa XXXXXXXX que incluye llamadas internacionales. Solicita el reintegro de las llamadas internacionales facturadas que con la anterior tarifa nunca se hubieran facturado, el abono de los gastos padecidos al tener que realizar las llamadas a su hermana por otros medios, la anulación de la deuda generada y el cese del acoso padecido.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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, no habiendo acreditado la operadora el cambio de tarifa aplicado de XXXXXXXXXXXX a XXXXXXXXXXXX en la facturación emitida, precisando el reclamante una tarifa que incluya llamadas internacionales al Reino Unido; la empresa reclamada deberá abonar al reclamante las llamadas internacionales facturadas el 12/01/15 y 12/02/15, cuya suma asciende a 255,26€, más IVA, es decir, 308,56€.

Pero no habiendo acreditado el reclamante solicitud de baja alguna de la línea XXXXXXXXXXXX, del importe a reintegrar la empresa reclamada retendrá la facturación adeudada, cuya suma asciende a 61,68€, de modo que el abono final sea de 246,68€, IVA incluido.

**No entrando a conocer** del resto de los importes reclamados pues la Oferta Pública de sometimiento al Arbitraje de Consumo suscrito por la empresa reclamada excluye expresamente del arbitraje los daños y perjuicios, quedando expedita al respecto la vía judicial.

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** 246,68€ 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. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**