



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

03042/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX  
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

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

**PRESIDENTE:**

D XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D XXX, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 la disconformidad con la facturación emitida por la reclamada. La oferta que se le hizo por el fijo e internet contenía 1000 minutos de llamadas a móviles desde el fijo y no se le indicó franja horaria. Se le ha facturado hasta 90 euros en un mes cuando su cuota era de 34 euros, impuestos incluidos. Solicita la devolución de todo lo facturado de más y seguir con lo contratado.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 2 de septiembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el servicio ADSL más línea y llamadas, dado de alta el 11 de marzo de 2015, incluía un bono de llamadas de fijo a móvil de 1000 minutos en horario reducido; que se ha procedido a revisar la facturación de la línea sin detectar indidencia alguna y que el titular está al corriente de pago.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 13 de octubre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado. Solicita la devolución de todos los importes facturados, que superen los 34 euros mensuales, que fue lo que contrató y poder darse de baja al sentirse engañado.

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 manifiesta, entre otras que la compañía le ofertó posteriormente, con motivo de las reclamaciones efectuadas, disfrutar del bono de 1000 minutos durante las 24 horas, sin horario, y que no lo aceptó. Solicita la devolución del importe que la reclamada ha facturado por encima de los 34 euros mensuales y darse de baja sin penalización alguna por compromiso de permanencia.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la audiencia aunque presenta nuevo escrito, incluido en expediente y leído ante el reclamante, mediante el que reitera sus alegaciones.

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: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto en la grabación de la contratación, aportada por la compañía, no se recoge las condiciones del bono de 1000 minutos, de fijo a móvil, objeto de reclamación y teniendo en cuenta el ofrecimiento realizado por la compañía, como consecuencia de una de sus reclamaciones, según manifiesta el reclamante, de poder disfrutar, las 24 horas de dicho bono, aceptando, con ello, que no se le devolviera el importe que se le había facturado anteriormente, este Colegio Arbitral entiende que debe ser aplicado desde su contratación hasta la factura de fecha 8 de julio de 2015, por lo que la **reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de NOVENTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS (95,52 euros)**, impuestos incluidos, correspondiente a la diferencia entre lo facturado con fecha 8 de abril, 8 de mayo, 8 de junio y 8 de julio de 2015 y los 34 euros mensuales que debería haberse facturado en dichos meses.

En lo que se refiere **al compromiso de permanencia, no procede su anulación**, tal y como pretende el reclamado al quedar acreditado, mediante la grabación de la contratación, que se adquirió un compromiso, de 12 meses de permanencia en el servicio, cuando se contrató.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 02 de diciembre de 2015

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX