



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 00717 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 29 de junio de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO: XXX**, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el cargo por gestión de cobro por importe de 18 €+ iva, que considera abusivo y que no viene especificado en las condiciones generales en las que se establece que se podrá cobrar una cantidad pero no especifica cual. Devolvió el recibo y considera que no pueden cobrar más de lo que les cobre el banco por la devolución, tal y como estableció la CMT, ahora CNMV. Solicita que le devuelvan 121,78 €, o que le demuestren que ese cargo es el que han tenido que soportar por parte del banco.

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que de acuerdo con la cláusula 3 de las condiciones generales el importe detallado como gastos por gestión de cobro en la factura de fecha 26 octubre de 2014 se tarifica tal y como se indica en las condiciones generales del contrato, donde se informa de los gastos que puede conllevar la devolución de las facturas, como ocurrió con las facturas de 26 de agosto y 26 de septiembre de 2014. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

El Órgano 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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que el cobro es abusivo porque no se corresponde a un servicio realmente prestado, ya que la operadora no ha acreditado haber realizado ninguna gestión para reclamar la factura. En consecuencia procede que le reintegren los 18 euros + iva que le cobraron.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que no está acreditada la información previa facilitada al consumidor sobre el gasto por devolución del servicio y su importe, y que no consta que se hubiera facturado el cargo reclamado con anterioridad que acreditara su conocimiento por la reclamante. En consecuencia, XXX debe abonar a

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

la reclamante 18€+iva del cargo por gestión de cobro de la factura de 26 de octubre de 2014.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX