



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03833 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 28 de marzo de 2016 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 cobro de dos cargos por importe de 10 € y 18 € por haber devuelto el banco los recibos, que pagó inmediatamente. No ha firmado aceptando que se cobren dichos cargos, y ha solicitado la grabación de voz del contrato y el justificante de los cargos del banco por la devolución, y no se lo envían. Solicita la devolución de los 28 €.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 30 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que de acuerdo con las condiciones generales de contratación XXX podrá cargar en su factura al cliente una cantidad por los gastos ocasionados por la devolución del recibo y la falta de pago. El cliente podrá abonar la cantidad impagada y los gastos con cargo a tarjetas de crédito o débito, por transferencia bancaria o por cualquier otro medio que XXX ofrezca y el cliente acepte. En este sentido informa que las facturas de 21 de noviembre de 2014 y 21 de abril de 2015 fueron abonadas fuera de plazo de vencimiento, por lo que los cargos facturados el 21 de enero de 2015 (10 €) y 21 de mayo de 2015 (15 €) son correctos.

La reclamante aporta escrito con fecha 29 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, contestando que no ha firmado ningún documento aceptando las condiciones generales, ni se le informó de las mismas. Solicita la devolución de los 28 € y se le envíe dónde ha firmado dichas condiciones.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y adjunta copia de las facturas y de la grabación de alta (se traslada copia a la reclamante).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que la reclamante contrató el servicio mediante grabación de voz, y dispone de las condiciones generales del contrato en la página web de la empresa, en las que se informa del cobro de los gastos ocasionados por la devolución de los recibos bancarios, habiendo reconocido la reclamante que su entidad bancaria devolvió los recibos de dos facturas.

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.

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. Previa 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 20 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