

LAUDO ARBITRAL

2490 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX**

En Madrid, a 5 de Octubre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA C. MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: XXX le ofertó un bono de 1 € de llamadas internacionales 300 minutos. El bono que tiene en su línea móvil (XXX) por el que paga 1 € cada mes paga a 0,09 Cts/minuto. Acepta pagar el consumo de la factura de 21/06/15. Solicita que XXX le cobre las llamadas a Ecuador según el bono que le ofertaron.

La empresa reclamada manifiesta que La activación del bono de 300 minutos para llamadas gratuitas internacionales las 24 horas, con un coste mensual de 1 €, fue desactivado el 29/06/15. Ecuador está excluido del Bono indicado (aportan Condiciones), por lo que la factura de 21/06/15 es correcta. El Sr. XXX mantiene una deuda pendiente con XXX de 131,10 € por la factura citada. Solicitan: Laudo desestimatorio y reconvención por la citada cantidad.

El reclamante presenta escritos de 04/08/15 en los que manifiesta que, desde el día 08/07/15 no tiene servicio de llamadas salientes en la línea fija, Ads. y móvil y que la comercial de XXX que le realizó la oferta contratada en ningún momento le informó que en dicha oferta se excluía Ecuador.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que contrató con XXX el 13/11/2014 y el 01/06/15 cambió a XXX, ofreciéndole el comercial las llamadas internacionales a Ecuador (300 minutos) por 1 € en la línea fija. Nunca le enviaron el contrato por escrito. Cuando se aperció de la exclusión en el bono de las llamadas a Ecuador, dejó de pagar. XXX entonces le ofreció un 30 % de descuento en factura durante dos meses, que no aceptó. Ha portado las líneas a otra operadora en septiembre de 2015, pues XXX le cortó el servicio el 07/07/15. Concreta su pretensión en pagar el consumo

ARBCRS21

de las facturas, que XXX le aplique el precio de llamadas a Ecuador al precio del bono ofertado y que no le penalicen. Así mismo solicita que excluyan sus datos de ficheros de morosidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifica en las alegaciones presentadas y amplía su reconvención a 286,84 € por impago de la factura de 21/07/15 (155,74 €).

Del escrito presentado por XXX para el acto de la audiencia se da traslado al Sr XXX.

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 TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante, por cuanto, de la narración de los hechos, no desvirtuados por la empresa reclamada, se colige que hubo una deficiente información en el punto de contratación de XXX acerca de las características de la tarifa ofertada, ya que el perfil del reclamante -en lo relativo a su nacionalidad- no se corresponde con la finalidad de dicha tarifa, que excluye, precisamente, el país al que deseaba realizar las llamadas; extremo este que tuvo que ser necesariamente apreciado por el comercial que realizó el contrato.

Considerando concluido el contrato, ya que la reclamada ha suspendido el servicio contratado y el reclamante ha realizado portabilidad de las líneas, este Colegio Arbitral determina las siguientes obligaciones a cargo de XXX:

- La rectificación de las facturas de fechas 26/06/2015 y 26/07/2015, anulando los cargos por llamadas internacionales, de importes respectivos 45,30 € y 69,96 € e incluyendo dichas llamadas internacionales (Ecuador) en la cuota del Bono de 300 minutos contratado.
- La anulación de cualquier penalización por tarifa que tuviera suscrita el Sr. XXX sobre las líneas contratadas.
- Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusión de dichos datos dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

Se estima parcialmente la reconvención formulada por XXX en la cantidad de ciento cuarenta y siete Euros con treinta y siete Cts. (147,37 €); importe que deberá ser abonado por el Sr XXX y tras cuyo pago quedaran finiquitadas las relaciones contractuales entre las partes relativas a las líneas nº XXX y XXX.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la empresa reclamada.

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, 5 de Octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX