

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00631 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 7 de julio 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCAL: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid - UCE.

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

Recibida con fecha 18 de febrero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 25 de febrero 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 **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 13 de abril 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 la facturación emitida pues le cobran las llamadas cuando las contrató ilimitadas. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas de más y copia de la contratación telefónica en grabación y papel.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la reclamante tenía contratado para la línea XXXXXXXXXXXX la tarifa XXXXXXXXXXXX por 30€ al mes, llamadas y sms ilimitados y 2 Gb; y con fecha 26/11/14 contrata el producto XXXXXXXXXXXXXXXXXX para el servicio fijo y móvil que incluye 500 Mb de internet móvil y 100 min al mes en llamadas, por lo

que la facturación emitida es correcta. Que no puede adjuntar copia de la grabación llevada a cabo pues no dispone de la misma.

Celebrándose la **audiencia oral el 12 de mayo de 2015**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no compareció a la Vista, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante compareció manifestando que en tienda contrató la tarifa XXXXXXXXX con llamadas ilimitadas como le informó el comercial. Posteriormente contrata el servicio XXXXXXXX de modo que empiezan a facturarle las llamadas cuando fue informada de lo contrario. Solicita la devolución del dinero cobrado de más.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció, emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

*Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente por ambas partes; este Colegio Arbitral acuerda **suspender la presente sesión** y la emisión del correspondiente Laudo **para**:*

- *Requerir a la empresa reclamada que incorpore al expediente copia de la facturación emitida de la línea XXXXXXXXXX desde octubre de 2014 hasta la actualidad.*
- *Y prorrogar el plazo para dictar Laudo, por un período de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artº 49 del Real Decreto 321/2008 antes citado, para permitir que la parte reclamante responda al presente y poder resolver en consecuencia el Colegio Arbitral la reclamación formulada.*

En esta fecha, se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, previa deliberación, se pronuncia 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, revisada la facturación aportada, especialmente las dos primeras facturas del servicio XXXXXXXX emitidas en enero y febrero de 2015, de 138,42€ y de 231,74€, respectivamente, y no habiendo aportado la empresa reclamada la grabación de la contratación llevada a cabo, acreditando de este modo haber informado del límite de 100 minutos/mes existente en llamadas desde el móvil; se acuerda que el importe total facturado en llamadas excedidas en las dos citadas facturas (236,0341, más IVA), sea asumido por ambas partes al 50%.

Debiendo la empresa reclamada reintegrar a la reclamante la cantidad de 142,80€, impuestos incluidos.

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** de 142,80€ 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.

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**