

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 02977 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 26 de noviembre 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<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 12 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 19 de agosto 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 su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 22 de octubre 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 los importes facturados en junio y julio de 2015 que comprenden un elevado consumo en llamadas internacionales y con los 400€ pagados como aval o fianza que no le quieren devolver. Solicita le devuelvan los 400€ pagados con engaño, sin saber que se trataba de un aval.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que tras detectar un muy elevado consumo en llamadas internacionales desde la línea XXXXXXXXXX, se suspendió el servicio de llamadas salientes, solicitándose al cliente el pago de una garantía o depósito, rehabilitándose posteriormente la línea. Depósito que el cliente recuperará con la baja en el servicio.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamante no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que el depósito de garantía de 400€ no se devolverá hasta que no transcurra un año.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación aportada de la línea nº XXXXXXXX objeto de controversia, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyéndose que la misma es correcta, en especial las facturas que comprenden un consumo internacional pues recogen los datos del consumo realizado, habiéndose tarificado adecuadamente el mismo, no siendo aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con XXXXXXXX para el tráfico en España.

Por otro lado, en cuanto a la suspensión del servicio padecido, la misma responde como medida preventiva, frente a un consumo del reclamante-cliente que en un momento dado se dispara o deja de ser el habitual. Si finalmente, el citado consumo resulta elevado en opinión del operador, éste podrá exigir el pago de un depósito de garantía o fianza asegurándose de este modo el cobro de la facturación, todo lo cual viene expresamente recogido en el condicionado del contrato y en la normativa aplicable.

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.

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**