



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 00317/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 14 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado 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 que con motivo de un crucero se pactó un precio determinado con llamadas y datos, recibiendo la activación del servicio via sms. En uno de los días del crucero le envían dos mensajes informándole que había pasado los 36 €, y otro posterior de que llevaba una factura de 60 €, procediendo a cancelar el consumo de datos, activando ante esto, de nuevo el servicio. Con motivo de este incidente tuvo que realizar tres llamadas al operador con un coste de 100 € en cada llamada, creyendo que era una llamada a un número gratuito. Tras reclamar le confirman que le reembolsarán 255 €, sin que se haya hecho efectiva la devolución. Solicita la anulación y devolución de los importes abonados indebidamente, 255 €, el importe de las llamadas que asciende a 361 €, más lo facturado en el apartado uso datos del día 16 de octubre por importe de 45 €. Aporta un escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que el 11 de octubre de 2014 el cliente activó el servicio XXX para efectuar llamadas desde el extranjero. El cliente ha hecho uso de la cobertura marítima. Estas redes operan exclusivamente cuando los barcos están fuera del alcance de las redes terrestres, lo que significa que, tan pronto como se detecta cobertura terrestre por la proximidad del barco a la costa, el servicio marítimo cesa. El cliente hizo efectivo un abono de 255 € (impuestos incluidos) en concepto de pago anticipado, dicho pago aparece como descuento en la factura de 12 de noviembre de 2014. Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

El reclamante contesta por escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que fue la reclamada la que provocó las tres llamadas al servicio de atención al cliente, y no le informaron que las llamadas tendrían un coste si se realizaban en alta mar, y llamó al XXX creyendo que era gratuito.

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. Muestra los sms de la empresa reclamada que recibió en su terminal durante el viaje, y como se le informaba de un número con coste, decidió llamar al XXX creyendo que era gratuito, y sin que le informaran en el momento de la llamada que tuviera coste, para solucionar la incidencia sobre la deuda de 60 euros. Además en la factura aparecen facturadas 9 cuotas en un mismo día, cuando la cuota era diaria. Solicita el reembolso de 499,79 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera su reclamación.

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** la pretensión del reclamante al considerar que la empresa no ha realizado ninguna alegación ni ha justificado el cobro de nueve cuotas/día, en un mismo día por lo que debe reembolsar el importe de ocho cuotas, habiendo sido la incidencia la que motivó las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente, por lo que debe reembolsarse su importe. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar al reclamante la cantidad de **499,79 € (iva incluido)**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX