

LAUDO ARBITRAL

LÍNEA FIJA E INTERNET
N/R.: 00277/2015

RECLAMANTE: 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 en octubre de 2014 le han facturado 9,96 € de llamadas a un fijo nacional, llamadas gratuitas hasta septiembre que le cobraron 5,54 € por el mismo motivo. En septiembre le dijeron que fue un error y se lo devolvieron, pero le dicen que no se lo reintegran porque en mayo ha cambiado la normativa, y se lo han facturado sin advertírselo. Solicita 9,96 €+iva de la factura de octubre de 2014 por modificación de las condiciones sin previo aviso, y 300 euros en concepto de daños y perjuicios por el coste de la consulta de abogados, desplazamiento y pérdida de tiempo de trabajo.

La empresa reclamada presenta un escrito, del que se da traslado a al reclamante, alegando que el cliente ha utilizado tarjetas que permiten a través de una llamada a un fijo nacional, el redireccionamiento de llamadas nacionales a destinos internacionales. El cliente tiene contratado un servicio de ADSL que incluye llamadas gratuitas a fijos nacionales las 24h. Este servicio tiene un precio que no es válido para transformación o conversión de llamadas o del tráfico incluido el redireccionamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado, en cuyo caso, dichas llamadas se tarificarán al precio estándar sin la aplicación de descuentos o promociones, por lo que la facturación emitida es correcta encontrándose el reclamante al corriente de pago.

El reclamante contesta por escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que no está conforme con las alegaciones de la empresa porque le han modificado las

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

condiciones del contrato sin previo aviso, ya que hasta septiembre esas llamadas eran gratuitas, y en el momento de la contratación no se le informó.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar la falta de información por parte de la empresa reclamada, pero entendiendo que el titular ya ha quedado informado de las nuevas condiciones que serán aplicables en adelante. En consecuencia la empresa reclamada debe abonarle la cantidad de **12,05 €(iva incluido)**.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de daños y perjuicios al estar excluidos del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, no ser obligatoria la asistencia de letrado y estar excluidos los daños personales de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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



Comunidad de Madrid

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